République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique+

Université MENTOURI de Constantine

Faculté des Sciences Humaines et Sciences Sociales
Département de Bibliothéconomie

MEMOIRE

En vue de l'obtention du diplôme
de Magister en Bibliothéconomie
Option : Systèmes d'Information et Gestion des Connaissances

THEME:

Démarche qualité et satisfaction des usagers dans les bibliothèques universitaires : Cas de la bibliothèque centrale de l'Université de Bejaia

Soutenu le :

Présenté par :
Mr. AYOUAZ Mohand Zine

Sous la direction de :
Dr. SEMRA Halima

Devant le jury composé de :

Président : Dr. BOUDERBANE Azeddine,M.C., Université de Constantine

Rapporteur : Dr. SAMRA Halima, M.C., Université de Constantine

Examinateur: Dr. ABADA Chahrazad, M.C., Université de Constantine

2008

Résumé

Par souci d'une offre de service de qualité adaptée à un environnement en constante et rapide évolution, la priorité à été donné à la révision des méthodes traditionnelles de gestion des bibliothèques universitaires;de la démarche orientée objet, nous sommes passés vers la démarche orientée usager.
Comment mieux utiliser les ressources par une plus grande satisfaction des usagers? C'est en partie en réponse à cette préoccupation que ce travail a été réalisé.
Notre démarche dans cette étude n'est pas l'ambition de créer une bibliothèque idéale. C'est plutôt, une démarche intellectuelle, offrant des points de repère.
La méthode et l'approche utilisées ont permis de mesurer l'écart entre les services perçus et les services attendus sur lequel il faudrait agir pour une satisfaction optimale des usagers.
Ce mémoire mesure et analyse pour le cas de la bibliothèque universitaire de Bejaia, prise comme étude de cas, l'écart entre le service perçu et le service attendu par l'usager.

Mots clés :

Démarche qualité, Satisfaction des usagers, Evaluation, Bibliothèque Universitaire de Bejaia.

Abstract

For the sake of an offer of quality service adapted to an environment of constant and rapid development, priority was given to the revision of traditional methods of management of university libraries; object-oriented approach, we have moved towards oriented approach user.
How can we better utilize resources through greater user satisfaction? It was partly in response to this concern that this work was done.
Our approach in this study is not the ambition to create a library ideal. Rather, an intellectual approach, offering benchmarks.
The method and approach used made it possible to measure the gap between the services received and the services expected on which it should act to an optimal satisfaction of users.
This memory measurement and analysis for the case of the university library of Bejaia, taken as a case study, the gap between the perceived and service expected by the user.

Key-Words:

Approach quality, Satisfaction of users, Evaluation, University Library of Bejaia

REMERCIEMENTS

J’adresse mes remerciements et ma gratitude à ma directrice de mémoire Dr. SEMRA Halima, qui a conjugué sa compréhension et son talent afin d’encadrer mon travail.

Je remercie Mrs OUAOUDIA Lounis, BAKOUR Mohamed et CHABI Mourad pour leur disponibilité et leurs précieux conseils.

Je remercie Dr. ATMANI Djebar, directeur de la BU de Bejaia, pour les meilleures conditions qu'il m'a donné pour mener ce travail.

Mes remerciements vont également à l’ensemble des enseignants et travailleurs de notre département.

Je remercie Mr. KERNOUA Djamel, Melle. ZEFFOUNI Dalida et MAMMERI Nadira du service informatique.

Je remercie aussi l’ensemble du personnel du centre d’impression de l’université de Bejaia.

Je remercie sans les nommer, tous mes collègues de travail et l'ensemble des personnes qui de prêt ou de loin, m’ont apportés leur soutien et qui m’ont encouragé à persévérer.

J’espère que ma démarche trouvera des prolongements et que ce modeste travail contribuera et profitera à l’ensemble des bibliothèques universitaires Algériennes.

DEDICACES

A mes parents, ceux à qui je dois tout.

A ma femme qui m'a encouragé et soutenu sans relâche.

A mon fils **Arezki**, un tant soit peu délaissés pendant ces deux années.

A mes frères et mes sœurs, que ce travail soit pour eux un exemple de persévérance dans la vie.

A mes beaux parents qui m'ont été d'un soutien extraordinaire.

A mes amis (es) et mes camarades de la promotion (système d'information et knowledge management).

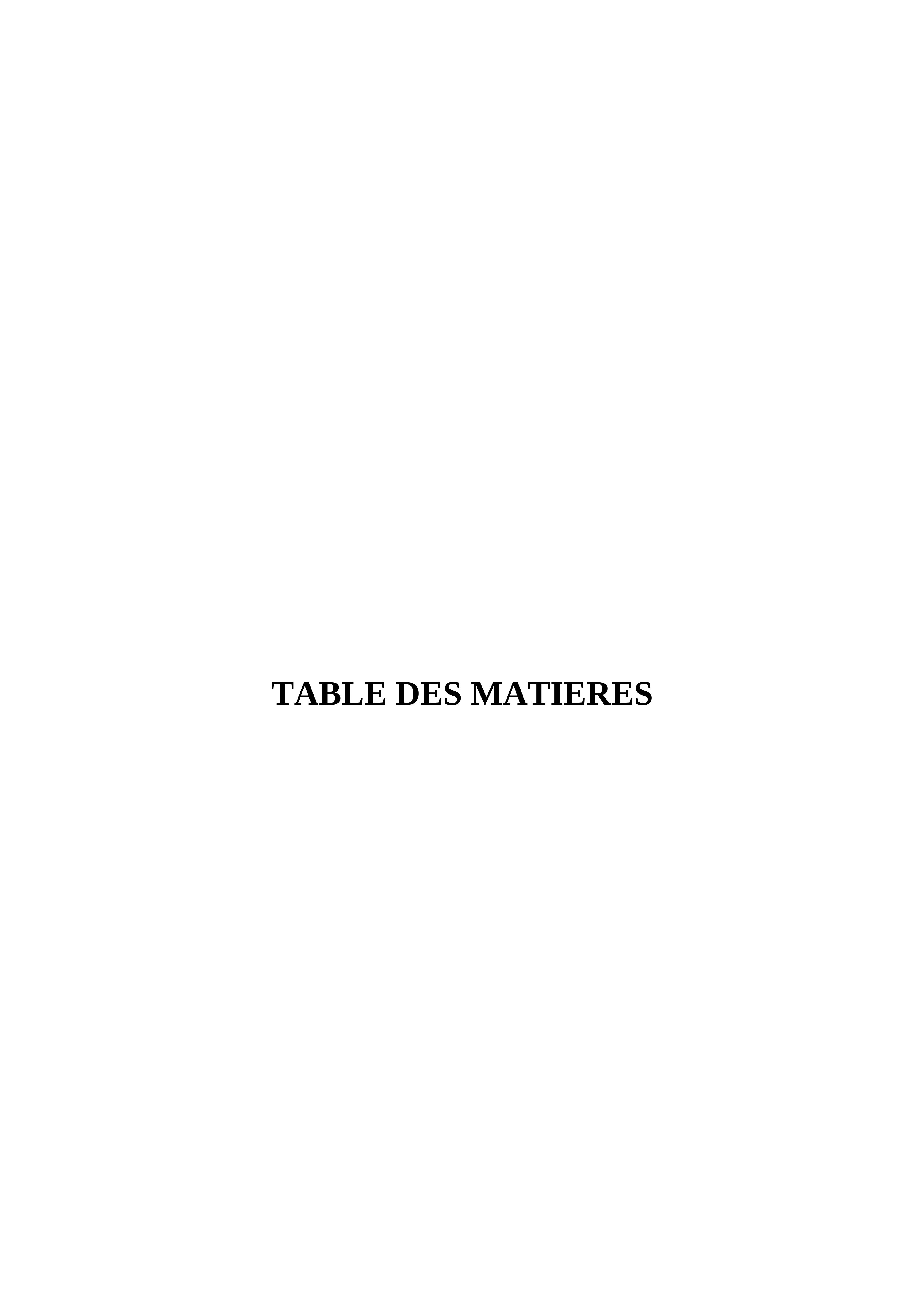


TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES

PARTIE I : LA DEMARCHE QUALITE ET LA SATISFACTION DES USAGERS

CHAPITRE 1 : de la qualité à la démarche qualité

CHAPITRE 2 : Démarche qualité : outils de gestion et mise en œuvre

CHAPITRE 3 : La satisfaction des usagers

CHAPITRE 4 : Le Servqual : outil d'évaluation

PARTIE II : CADRE DE L'ETUDE

CHAPITRE 1 : PRESENTATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL : BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE BEJAIA

CHAPITRE 2 : METHODOLOGIE

CHAPITRE 3 : ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTAS

Liste des acronymes

ADBS : Association des Documentalistes et Bibliothécaires Spécialisés

AFAQ: Association Française d'Assurance Qualité

AFNOR: Association Française de Normalisation

ALA: American Library Association (Association des Bibliothèques Américaines).

BU: Bibliothèque Universitaire

CERIST: Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique

CRM: Customer Relation Ship Management (Gestion de la Relation Client)

ESGBU: Enquête statistique générale des bibliothèques universitaires

IFLA: International Federation Library Association (Federation Internationale Des Associations de Bibliothécaires et des Bibliothèques)

INES: Institut National de l'Enseignement Supérieur

INPED: Institut National de la Productivité et du Développement Industriel

ISMEA Institut de Sciences Mathématiques et Economiques Appliquées

ISO: International Standard Organisation (Organisation Internationale de Normalisation

NTIC: **N**ouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

OPAC: On Line Public Access Catalog

OPU: Office des Publications Universitaires

PEB: Prêt entre Bibliothèques

RIBU: Réseau Inter Bibliothèque Universitaire

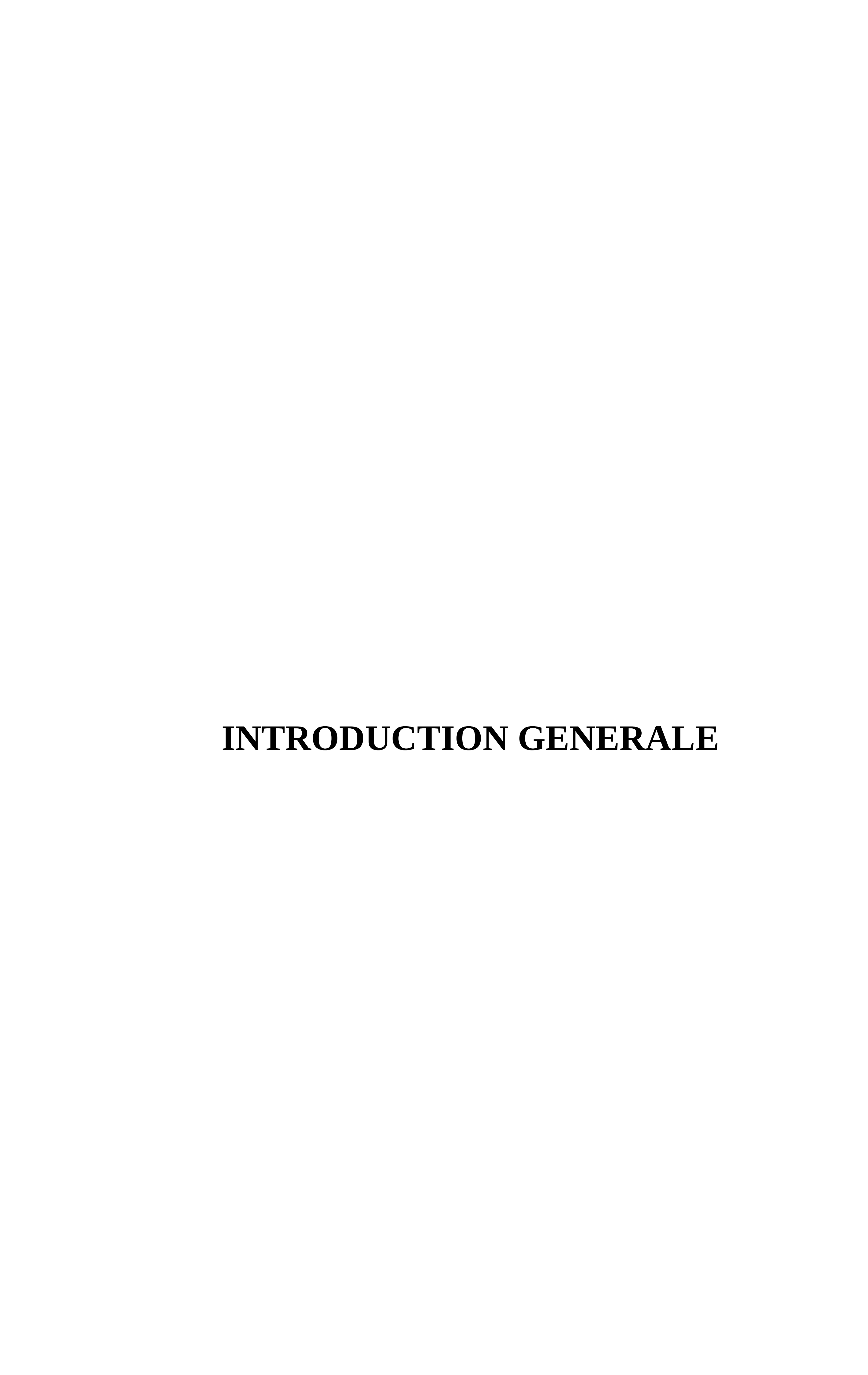
SIGB: Système Intégré de Gestion des Bibliothèques

SRI: Système de Recherche d'Information

SUDOC: Système Universitaire de Documentation

SYNGEB: Système Normalisé de Gestion des Bibliothèques

UNESCO: United Nation Educational, Scientific and Cultural Organization (Organisation des Nations Unies pour l'Education la Science et la Culture)



INTRODUCTION GENERALE

Introduction :

Les bibliothèques universitaires sont aujourd'hui au cœur de mutations profondes. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication engendrent de nouvelles pratiques touchant d'une part l'usager ou l'utilisateur et d'autre part les services offerts par les bibliothèques dont la documentation scientifique et technique constituent l'élément dominant. Les bibliothèques universitaires de par leurs missions et objectifs primordiaux qui sont de satisfaire les besoins de l'enseignement et de la recherche, doivent mettre à la disposition des usagers la documentation sous toutes ces formes. Aussi, elles doivent s'adapter et faire face à la diversité des besoins des étudiants et leurs formations. En effet, aujourd'hui à coté des disciplines fondamentales enseignées, l'université propose de nombreuses formations spécialisées à vocation professionnelles. Les BU participent à la formation des usagers en matière de recherche documentaire en utilisant les NTIC afin de permettre un accès rapide et immédiat à l'information. Elles ont le rôle et le devoir de répondre aux attentes des usagers en vue de leur satisfaction, ce qui implique le nécessaire adéquation du fonds documentaire avec les besoins de ces derniers. Evaluer la satisfaction des usagers de la bibliothèque universitaire en matière de services offerts par celle-ci pourra nous donner un état des lieux et un constat sur la nature et le type de services, des attentes des usagers et les amélioration possibles au niveau des prestations de la bibliothèque.
Les bibliothécaires de leur part ne peuvent plus se limiter à rendre compte de leur service seulement à partir de données statistiques sur les ressources et l'activité de la bibliothèque. Il devient vital qu'ils se fassent les meilleurs interprètes des attentes réelles de l'ensemble des usagers, de montrer que leur service est performant, que la qualité du service peut encore être améliorée. Et depuis quelques années, les démarches qualité semblent se rapprocher des bibliothèques, par un double mouvement. Le mouvement des activités de service

tout d'abord, qui mettent en place des démarches qualité avec l'objectif d'une certification aux normes ISO 9000. Les bibliothèques se considérant depuis peu comme des activités de service à part entière ne peuvent que s'en inspirer. Le mouvement des bibliothèques anglo-saxonnes d'autre part (américaines, britanniques ou australiennes), qui semblent plus avancées sur ce plan, et qui effectuent le travail exploratoire pour l'introduction de la qualité en bibliothèque. Le mouvement initié par les bibliothèques anglo-saxonnes pourrait s'amplifier et se diffuser dans le reste du monde. Par conséquent, la nécessité de disposer d'outils fiables pour l'évaluation de la performance devient impérative, et la pratique de l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque pose la question des critères pertinents de l'évaluation. Dés les années 1980 des efforts ont été fournis pour l'élaboration de manuels par les associations professionnelles dans les pays anglo-saxons qui ont aboutit à la confection de la norme ISO 11620 sur les indicateurs de performance. A partir de l'année 1989 les institutions internationales à l'exemple de l'Unesco et de l'IFLA s'emploient à la mise en application de cette norme. Elle vise à réaliser l'efficacité en s'appuyant sur l'atteinte des résultats et l'efficience en mettant en œuvre les moyens appropriés pour la réalisation des objectifs fixés. L'application des indicateurs de performance pour évaluer les besoins d'une communauté d'usager peut éclairer les décideurs à l'échelle de l'université sur l'usage qui est fait de la documentation, pour connaître le taux de satisfaction de ses usagers. Aussi l'évaluation d'un service peut en effet se porter sur trois critères: la pertinence qui se veut l'adaptation des objectifs aux moyens, l'efficience qui évalue l'équilibre entre les moyens et les résultats et enfin l'efficacité qui est l'adéquation entre les objectifs et les résultats. La pratique des mesures de la qualité des services offerts et l'évaluation de la satisfaction des usagers ne date pas d'aujourd'hui. A l'exemple des bibliothèques universitaires françaises depuis l'année 1976 ,date de création de l'Enquête statistique générale des bibliothèques universitaire (ESGBU) elle s'est constituée comme l'un des outils de pilotage

des bibliothèques de l'enseignement supérieur et comme une évaluation de la qualité des services aux usagers. Aussi parmi les outils d'évaluation et de mesure de la qualité qui ont été élaborés par les spécialistes du marketing il y a **le Servqual** (contraction de "service" et "qualité"). Cette méthode vise à mesurer l'écart entre les attentes des utilisateurs et la perception que ces mêmes utilisateurs ont de la qualité du service qui leur est offert par la bibliothèque. La matrice Servqual envisage l'évaluation de la qualité des services selon cinq dimensions : leur caractère tangible (c'est à dire réel ou concret pour l'usager), leur fiabilité (ou le caractère approprié et exact de l'information fournie), sa rapidité de réaction aux demandes (disponibilité, aptitude à répondre avec promptitude), son autorité ou sa crédibilité (ou la compétence et la pédagogie du personnel) et enfin sa convivialité (prévenance, attention portée aux usagers). La méthode Servqual peut être employée par une organisation de services pour améliorer la qualité de ces derniers. La méthode comporte donc le développement d'un arrangement des besoins perçus des services des clients cible. Ces perceptions mesurées de qualité de service pour l'organisation en question peuvent être comparées contre une organisation qui jouie d'une "excellente réputation". L'analyse, résultante d'espace peut être employée en tant que facteur causant pour l'amélioration de la qualité de service. Toutes ces méthodes qui ont étés utilisés pour évaluer la qualité des services, permettent de vérifier et mesurer la satisfaction des usagers.

2- Problématique :

Les bibliothèques des pays développés sont soumises à des évaluations régulières afin de diagnostiquer les différents services, et ce dans le but d'améliorer et développer la qualité des prestations et services offerts aux usagers. A cet effet, l'évaluation met en jeu l'usager le bibliothécaire et le décideur : ce dernier (décideur) fixe les missions et les objectifs généraux de la

bibliothèque, qui sont mis en œuvre par le bibliothécaire et ceux –ci ont une obligation croissante de résultat à l'égard des usagers qui sont mis de plus en plus au centre des préoccupations. Les missions des bibliothèques universitaires algériennes ne divergent pas beaucoup avec celles des pays développés. Les taches traditionnelles qu'elles accomplissent, opérationnelle et fonctionnelles soient-elles sont aujourd'hui à l'ordre de certains questionnements et suscite des interrogations à savoir sur la satisfaction de leurs utilisateurs**.** Les bibliothèques universitaires algériennes ambitionnent de se hisser au niveau atteint par les bibliothèques des pays développés. A l'instar de leurs consoeurs étrangères, elles doivent faire appel aux nouvelles méthodes de gestion. A titre introductif, **peut-on parler de démarche qualité dans les bibliothèques universitaires algériennes?** Existe t-il des unités de mesure de la qualité des services ? L'usager est-il satisfait de la qualité du service offert par la bibliothèque ? Espère t-il un service meilleur? **De la démarche orientée objet, les bibliothèques universitaires sont passées vers la démarche orientée usager, ont-elles mis en place des dispositifs de prise en charge de la qualité des services ?** Quels sont les facteurs déterminants pour la satisfaction des usagers de la bibliothèque universitaire de Bejaia ?

Hypothèses de recherche :

Afin de vérifier les hypothèses que nous allons présenter dans notre travail, il est important aussi de faire part des préoccupations qui les motivent**. N**ous croyons que les attentes des usagers sont plus élevées que leurs satisfactions, notamment en ce qui concerne les services des BU. Aussi nous voulons vérifier s'il n'y a pas certaines composantes (support physique, moyen humain) qui sont déterminantes sur le niveau des attentes et de satisfaction des usagers envers la qualité des services offerte par la bibliothèque universitaire de Bejaia.

Nos hypothèses sont :

En vu de répondre aux interrogations posées dans notre problématique, nous proposons les hypothèses suivantes :

Notre première hypothèse concernera l'évaluation par les usagers de l'espace ou de l'écart entre la performance désirée et réelle a l'égard de la qualité des services de la BU de Bejaia.

H 1: Il existe un écart négatif entre la qualité des services perçus et la satisfaction des usagers de la BU de Bejaia.

Dans la deuxième hypothèse nous supposons ce qui suit :

H 2 : le niveau de la qualité des services attendues par les usagers de la BU de Bejaia est supérieur à leurs perceptions.

Méthodologie :

L'approche que nous avons adoptée pour la réalisation de cette recherche est l'une des méthodes utilisée habituellement pour déterminer les besoins et les exigences en matière d'information, s'agissant de l'approche sociologique, elle se compose de deux parties :

La première partie de notre travail étalera le sujet sur son **volet théorique** en abordant les différents points relatifs à la démarche qualité, les outils de la gestion de la qualité et la satisfaction des usagers. Cette partie consiste donc en une lecture relative aux différents concepts concernant le travail empirique de l'étude. Le thème de recherche, la question principale (question de départ) ainsi que les hypothèses. Cependant, la conceptualisation constitue une construction abstraite qui vise à rendre compte du réel.

La deuxième partie de notre travail (**volet pratique**) sera un passage de l'abstrait au concret, c'est-à-dire à l'observable, elle reposera sur **la méthode d'enquête par questionnaire.**

Le traitement statistique des données recueillies lors de l'enquête seront traités via un logiciel de traitement des données **« Sphinx »,** qui va nous permettre de mesurer la satisfaction des usagers de la BU en vérifiant l'écart existant entre les perceptions et les espérances de ces mêmes usagers vis-à-vis de la qualité des services offerts.

Objectifs et intérêt du sujet :

L'objectif principal de cette étude est la démarche qualité et la satisfaction des usagers de la bibliothèque universitaire de Bejaia par rapport à la qualité des services perçus et la qualité des services attendus. Il s'agit de:

- mesurer les attentes (service attendu) des usagers en regard des différents services de la BU.
- mesurer la satisfaction (service perçu) des usagers en regard des différents services de la BU.
- mesurer l'écart entre les attentes des usagers et leur satisfaction en regard des différents services.

Notre thème de recherche a un double intérêt:

- Il s'agit de vérifier la satisfaction des usagers de la bibliothèque centrale de l'université A.MIRA de Bejaia, mais aussi d'apporter une contribution à la connaissance des attitudes des étudiants face à la qualité des services offerts par la BU de Bejaia. La qualité des services et les démarches d'amélioration qui l'ont précédée nous ont incité à choisir ce thème de recherche car l'approche de l'évaluation de la qualité offerte par la BU doit faire l'objet de mesure de la satisfaction des usagers en déterminant les différents écarts existant entre les perceptions et les attentes des usagers. Ces écarts toucheront les éléments tangibles ou physiques dans la bibliothèque, la fiabilité, l'empressement ou la serviabilité, l'assurance et l'empathie relativement aux attitudes du personnel.

Tels sont les objectifs de cette étude qui seront abordés dans les chapitres qui suivent.

Notre étude est composée de quatre (04) chapitres dans la première partie et trois (03) dans la deuxième partie dont chacun traite des données retenues dans la problématique et les hypothèses de la recherche dont le thème est « démarche qualité et satisfaction des usagers dans les bibliothèques universitaires ».

Dans la première partie :

- **Le premier chapitre**, nous l'avons consacré aux différentes définitions de la qualité, de la démarche qualité et quelles sont les motivations qui poussent les bibliothèques à appliquer une démarche qualité ?
- **Le deuxième chapitre** traite de la gestion de la qualité, les principaux outils et les étapes du management de la qualité. nous allons aussi aborder l'apport des normes dans la gestion de la qualité et puis les étapes de la mise en place d'une démarche qualité.
- **Le troisième chapitre** est consacré à la satisfaction des usagers et à ces différentes définitions, à savoir les approches de la satisfaction, la connaissance du public, ses attentes et ses besoins d'information..
- **Le quatrième chapitre** est une introduction à l'évaluation de la qualité dans les bibliothèques et la présentation d'une échelle de mesure, **Servqual**, utilisée dans notre travail de recherche pour la détermination du niveau de satisfaction, ainsi que les variables qui ont le plus d'influence pour la détermination de la qualité chez les usagers.

Dans la seconde partie:

- **Le premier chapitre** est consacré au contexte de l'étude, la présentation de l'établissement ou a eu lieu notre enquête de satisfaction, c'est-à-dire le

terrain de l'enquête, représenté par l'Université Abderrahmane MIRA de Bejaia.

- **Le deuxième chapitre** concerne la méthode que nous avons adoptée pour la réalisation de notre enquête et qui consiste à la rédaction d'un questionnaire en deux volet, le premier pour évalué les services perçus et le second pour évalué les services attendus. puis le questionnaire est distribué à un échantillon de la population, étudiants en poste graduation, magistères et doctorants concernant deux facultés, à savoir :
  - Faculté des sciences économiques
  - Faculté de la technologie
- **Le troisième chapitre** est relatif à l'analyse et l'interprétation des résultats de l'enquête, en comparant les données recueillies avec les hypothèses retenues.

Les études antérieures :

<u>Première étude :</u>

Une étude intitulée « **le management total de la qualité en bibliothèque** » de J.Béssiere sous la direction de A. Mayére en 1998.

Cette recherche constitue une étude de cas sur l'introduction d'une démarche de management total de la qualité en bibliothèque. A travers l'expérience de la State Library of New South Wales en (Australie). C'est une étude qui a mit en application un outil de gestion au secteur des bibliothèques.

Cette étude de cas est présentée en trois parties :

I - La première, intitulée: "De la bibliothèque en tant qu'organisation de service à la gestion de la qualité" est une présentation théorique des principes et outils de la qualité. La bibliothèque, organisation de service, est très logiquement concernée par une méthode de gestion qui se fixe pour objectif la satisfaction de l'usager.

II - La seconde partie: "Eléments d'une démarche qualité en bibliothèque. L'expérience de la State Library of New South Wales", n'est plus tournée vers la théorie du management total de la qualité, mais vers les étapes, enjeux et dimensions de sa mise en pratique dans une bibliothèque.

III - Un troisième temps de la réflexion: "Qualité en bibliothèque, quelles spécificités, quels enseignements ?" tirera les leçons de l'expérience de la State Library of New South Wales et reviendra sur les contraintes et particularités que les bibliothèques engagées dans une démarche qualité doivent prendre en compte.

Deuxième étude :

Étude intitulée « **Analyse et proposition d’action pour améliorer la qualité des services des bibliothèques universitaires Québécoises** » par Hélène Gravel en 1995.

Ce travail porte sur les modes d'évaluation de la qualité des services des bibliothèques universitaires. L'objectif de cette recherche est de développer des propositions d'actions pour améliorer le service à la clientèle ou usagers de ces institutions. Cette étude situe la problématique des bibliothèques universitaires dans le contexte de la révolution informatique, l’auteur a insisté sur la nécessité d'un nouveau modèle de gestion axé sur les services aux clients. Puis, a identifié les caractéristiques et les éléments constitutifs des bibliothèques comme organisation de service, situé le cadre conceptuel en identifiant cinq éléments stratégiques pour dynamiser les bibliothèques universitaires par les managements axés sur le service aux clients.

l’auteur à élaboré une méthode de collecte d'informations associées aux cinq éléments stratégiques identifiés, soit le marketing interne, l'état du climat organisationnel, la motivation des employés de contact, une culture d'entreprise adaptée et, finalement, une stratégie de communication.

Puis il a apporté des suggestions pour améliorer la qualité des services des bibliothèques universitaires en tenant compte des réalités budgétaires du monde universitaire.

Troisième étude :

Étude intitulée « **Démarche qualité et satisfaction du public** » Joël Beau, Frédéric Blanche, Mathilde Garcin, Frédérique Morice ; sous la dir. de Marie-France Peyrelong. De l'année 2005.

Les auteurs de cette étude se sont intéressés à la satisfaction du public qui est au centre des réflexions sur la qualité, dans les services publics. L'étude de terrain s'est effectuée à la médiathèque de Vénissieux (France), pour permettre de mieux comprendre cette notion subjective qui est la satisfaction et son articulation avec la démarche qualité. Cette étude s'est basée sur une enquête qualitative dans le but de rendre compte du temps vécu à la médiathèque par les usagers, et de mesurer le rôle joué par la perception de ce temps dans leur sentiment de satisfaction ou d'insatisfaction vis-à-vis des services rendus, notamment au regard de l'adéquation entre le temps consacré à la médiathèque et le bénéfice qui en est retiré.

PARTIE I

Démarche qualité
et la satisfaction des usagers

CHAPITRE 1

De la qualité à la démarche qualité

Introduction :

Adopter une démarche qualité, c'est mettre en place une organisation et des processus visant à produire un service ou un produit de qualité. Cette qualité peut être définie comme l'aptitude à satisfaire les besoins des usagers, besoins exprimés ou implicites.Tout écart entre la qualité voulue et la qualité obtenue représente de la "non qualité". Apporter une réponse ajusté et économique à un besoin donnée et non atteindre le niveau de performance maximum, c'est fournir un service ou un produit de qualité. Aborder la gestion de la qualité dans le milieu ou le secteur de la documentation en général et des bibliothèques en particulier ou dans toute entreprise qui se lance pour la première fois dans une telle démarche, susceptible de conduire à des changements peut générer quelques réticences de la part du personnel. Ces réticences sont généralement dues à des a priori ou à des "malentendus sur le concept même de gestion de la qualité"[1].se lancer dans cette démarche nécessite une préparation sensibilisante de l'entourage professionnel « un effort de pédagogie doit être accompli »[2].la gestion de la qualité doit se faire avec l'addition de l'ensemble du personnel d'où une vision commune de progrès est à mettre en activité.

1.1-Historique (origine de la qualité):

La gestion de la qualité trouve son origine dans la première révolution industrielle du début du XX éme siècle aux Etats-Unis. Le Taylorisme, l'organisation scientifique du travail sont alors les concepts centraux de l'activité industrielle. On est dans l'ère de la production de masse rendue possible par la rationalisation, la spécialisation des fonctions, l'organisation du travail à la chaîne, la déresponsabilisation des ouvriers. En ces temps modernes, l'ouvrier n'a plus une vision globale de la chaîne de production, ni même de perception des caractéristiques du produit final, en fin de chaîne. Pour contrôler

[1]SUTTER, E. **La démarche qualité en bibliotheque**.bbf.t.43n°1,1997.p.20
[2] SUTTER, E. **Op. Cit**. p .20

la qualité et les caractéristiques des produits industriels, certains gestionnaires vont mettre en place des techniques de contrôle. Dans les années 1920 Shewhart met au point la « maîtrise statistique de processus », qui consiste en un contrôle statistique des caractéristiques des produits en fin de chaîne de production. Il s'agit de l'ancêtre du contrôle de la qualité. Shewhart met au point des cartes de contrôle pour la Western Electric Company près de Chicago. Il faut attendre les lendemains de la seconde guerre mondiale pour voir apparaître l'appellation « qualité ». Différents théoriciens du management (Deming, Dodge, ou Juran) vont travailler pour le département de la défense américaine. Ils vont établir les concepts de la qualité dans un secteur public à haut risque, ou l'importance des investissements impose une certaine garantie de résultats.

C'est pourtant dans le monde de l'entreprise japonaise que les démarches qualité vont gagner leurs lettres de noblesse. Vaincu en 1945, pauvre en ressources naturelles,le Japon doit baser sa reconstruction sur l'industrie,et comme le note Lucien Cruchant dans la Qualité[3],il lui faut exporter des produits manufacturés pour pouvoir importer des produits vitaux. Les entreprises japonaises vont quasi systématiquement adopter les idées de Deming, résumées dans le cycle « PDCA » (Plan- Do- Check- Act). Deming propose de suivre ce cercle sans fin : planifier la conception des produits, fabriquer les produits, vérifier la conformité (par l'usage de contrôles statistiques), corriger les éventuels défauts. Les entreprises japonaises vont encore s'inspirer des théories de Juran, pour qui la qualité est une pierre angulaire du management, au même titre que les questions financières par exemple.

Les industries japonaises vont connaître un succès retentissant. Dans les années 1970, les pays développés vont prendre conscience du miracle japonais et découvrir les travaux de Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum ou Ishikawa.

[3] CRUCHANT Lucien. **La qualité**. Paris : Presse Universitaires de France, 1995.127p. (Col. Que sais-je n°2779).

On parlait jusqu'alors de « contrôle de la qualité » dans l'industrie. A mesure que les industries occidentales découvrent et importent les méthodes de gestion japonaise, on va commencer à parler « d'assurance de la qualité ». A partir des années 80, les services vont s'emparer d'un concept qui était jusque là le monopole de l'industrie. Des chercheurs en marketing, tels que Parasuraman, Zeithaml et Berry, vont chercher à définir les caractéristiques d'un service de qualité et montrer l'importance de la conception du client. On est entré dans l'ère du « management de la qualité ».

Depuis quelques années, le mouvement de la qualité gagne les services publics, les pays anglo-saxons ayant été les premiers à adopter des démarches qualité dans le secteur public, vers la fin des années 80. La question est particulièrement d'actualité dans nombreux pays européen et notamment les pays en voie de développement. L'ouvrage de Bertrand de Quatrebarbes, usagers ou clients ? Marketing dans les services publics[4], montre bien que tous les services publics sont concernés.

1.2-Définitions :

Il nous faut cependant revenir sur des questions de définition pour savoir qu'est ce que « la qualité » que cherchent à assurer les industriels, qu'est ce qui caractérise un service de qualité, en quoi consiste une démarche qualité ou le management de la qualité ?

[4] QUATREBARBES Bertrand de. **Usagers ou clients ? Marketing et qualité dans les services publics**. Paris : Ed. D'Organisation, 1996.334 p. (Collection service public).

1.2.1- La qualité :

Ces termes ont un sens bien précis en économie et en gestion, au point que leur définition fait l'objet d'une normalisation (la norme ISO 8402, Management de la qualité et assurance de la qualité, vocabulaire)[5].

La qualité est définie dans la norme ISO comme « ensemble des caractéristiques d'une entité, qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites ».

1.2.2- Le management total de la qualité :

Le management total de la qualité TQM (Total Quality Management) tel qu'il est défini par la norme ISO 8402 est : « mode de management d'un organisme centré sur la qualité, basé sur la participation de tous ses membres et visant au succès à long terme par la satisfaction du client et à des avantages pour tous les membres de l'organisme et pour la société ».

1.2.3- Assurance qualité :

L'assurance qualité représente un pas supplémentaire et important dans le développement de la démarche qualité. Il répond aux interrogations des clients sur la capacité de son fournisseur à assurer la qualité dans le temps. Grâce à celle –ci (assurance qualité), l'organisation est en mesure de sécuriser ses clients en leur démontrant son aptitude à obtenir et à pérenniser la qualité recherchée[6]. La norme ISO 9000-2000 (F) définit ainsi l'assurance de la qualité comme : « partie du management de la qualité visant à donner confiance en ce que les exigences pour la qualité seront satisfaites ».

---

[5] ISO 8402 :1995, **Management de la qualité et assurance de la qualité**, vocabulaire.

[6] CABY François. **La qualité dans les services : fondements, témoignage, outils**. Paris : economica, 2002.183 p.

L’assurance de la qualité à un sens très fort. La norme ISO 8402 en donne la définition suivante : « ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité et démontrées en tant que besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu’une entité satisfera aux exigences pour la qualité ». Il existe une série de normes relatives à l’assurance de la qualité (les normes ISO 9001,9002 et 9003). Lorsqu’une organisation souhaite donner à ses clients l’assurance de la qualité elle peut se faire certifier conforme à l’une de ces trois normes. Un audit qualité sera alors réalisé par un organisme certificateur indépendant[7]. Cet audit permet de vérifier si les dispositions mises en places par l’organisation auditée sont conformes à celle prévue par la norme.

Il faut souligner que la certification ne peut être un objectif en soi pour une organisation. Elle devrait plutôt être considérée comme l’aboutissement d’une démarche et de reconnaissance du travail effectué.

1.3-Les composantes de la qualité :

La qualité ; de part son importance et son apport pour l’organisation doit nécessairement être composé d’éléments de base qui la justifie à savoir :

1.3.1-La qualité de définition :

Il s’agit de savoir identifier et traduire les besoins des clients cibles en niveaux de performance à atteindre dans un cahier des charges : définir les caractéristiques techniques du produit et les délais nécessaires pour le mettre a la disposition (facteur temps), c'est-à-dire qu'il s'agit de définir quel est le type de produit qu'on voudrait concevoir et dans combien de temps il faut le réalisé.

[7] En France il s’agit principalement de l’AFAQ, Association Française d’Assurance Qualité. L’AFAQ a été crée en 1988 et regroupe des fédérations professionnelles, des membres de l’AFNOR. Ses certificats sont délivrés pour une durée de trois ans. Il existe ceci dit d’autres organismes certificateurs et il n’est pas rare de voir une organisation se faire certifier par un organisme d’un autre pays européen.

1.3.2-la qualité de conception :

Il s'agit d'élaborer les solutions qui permettent d'atteindre les niveaux de performance requis.

1.3.3-la qualité de réalisation :

C'est mettre en œuvre les solutions en pleine conformité avec les spécifications et dans la durée.

1.3.4-la qualité de service :

C'est de proposer des prestations complémentaires attendues par chaque client/usagers : accueil, personnalisation, informations, service après vente et dans cette dimension aussi la durée est essentielle.

1.4- la démarche qualité

1.4.1- Définition :

Adopter une démarche qualité, c'est mettre en place une organisation et des processus ayant pour objectif de produire un service ou un produit de qualité. Cette qualité peut être définie comme l'aptitude à satisfaire les besoins des usagers, besoins exprimés ou implicites. Tout écart entre la qualité obtenue représente de la (non qualité). Fournir un service ou un produit de qualité, c'est apporter une réponse ajustée et économique à un besoin donné. Entreprendre une démarche qualité pousse l'entreprise à réfléchir à son système d'organisation de façon à être en progrès constant. La démarche qualité telle qu'elle a été définie par Eric Sutter est "l'ensemble des actions que met en place

une organisation pour assurer sa mission et atteindre la satisfaction du public"[8]. En effet, suivre une démarche qualité, c'est partir d'une structure particulière et lui établir un ensemble de procédures dans le but d'améliorer sans cesse la qualité d'un produit, en plaçant l'utilisateur au cœur même de la démarche.

1.4.2-Le contexte de la qualité :

Il convient de dire que d'après ces définitions la qualité est une référence contextualisée, une réponse ajustée à un besoin donné. La qualité est une qualité d'usage et se caractérise essentiellement par la satisfaction de l'usager. Gérer la qualité consiste pour une organisation à mettre en œuvre les procédures nécessaires à la satisfaction du client. Un service public de qualité sera donc identifié par sa capacité à mettre en œuvre les procédures et services propres à satisfaire les besoins explicites et implicites des usagers.

1.4.3-Les enjeux de la démarche qualité :

1.4.3.1-Pour l'entreprise :

La démarche qualité s'inscrit dans une perspective d'avenir et d'amélioration des pratiques dans les milieux professionnels afin d'atteindre des objectifs bien déterminés. Ce qui motive les organisations à ce type de démarche ne se convergent pas toujours et les enjeux sont multiples. Pour l'entreprise les enjeux de qualité sont respectivement pour le client, le collaborateur et l'entreprise mise sur la satisfaction et la fidélisation du client, ce qui implique directement le cercle des collaborateurs de l'organisation et l'implication de chacun dans cette démarche, ce qui sous entend avoir des relations interne efficaces et puis l'entreprise doit jouir d'un savoir faire et d'une notoriété consolidée.

[8] SUTTER Eric. **Documentation, information, connaissances:la gestion de la qualité**. Paris:ADBS Editions, 2002.327 p.

L'enjeu pour le client est basé sur la satisfaction et [Auguste DETOEUF] l'a si bien illustré « il n'est d'industrie durable que celle qui vend de la bonne qualité. On oubli le prix qu'on a payé une chose ; on oublie le temps pendant lequel on l'a impatiemment attendu ; mais on se souvient des services qu'elle vous a rendus ou refusés car le prix ne se paie qu'une fois ; la livraison n'a lieu qu'une fois ; mais l'usage est de tous les jours ».

La démarche qualité met en jeu trois partenaires (les usagers, les bibliothécaires et les décideurs) : les décideurs fixent les missions et les objectifs généraux de la bibliothèque, qui sont mis en œuvre par les bibliothécaires qui ont eux aussi une obligation envers les usagers. A cet effet, qu'elle est son enjeu dans les bibliothèques ?

1.4.3.2-Les enjeux pour les bibliothèques universitaires:

Les bibliothèques universitaires ne sont pas éloignées de tous les changements induits par les NTIC, vu leur importance et leur impact dans la conservation, l'acquisition et la diffusion du savoir ainsi que la gestion des contenus scientifiques et techniques. L'avènement des NTIC ont mis en concurrence ces lieux de savoir, ce qui les obligent à améliorer, voir modifier leurs modes de gestion de l'information en utilisant l'outil informatique, ainsi que la diffusion de l'information via des canaux virtuels. Les bibliothèques à l'opposé des entreprises économiques et ou les variations de financement peuvent être importantes d'une année a l'autre,il devient nécessaire voir impératif pour les bibliothécaires de se faire les meilleurs interprètes des attentes réelles de l'ensemble des usagers [9], l'enjeux devient sensible sur le plan budget,à savoir les motivations réelle et concrète d'une demande conséquente de dépense avec optimisation des moyens existant, pour un meilleur rendement dans le cadre toujours d'une démarche qualité.

[9] CARBONNE, Pierre**."Evaluer la performance des bibliothèques: une nouvelle norme**". BBF, 1998, n°6, t.43. p.41

Les organismes documentaires offrent des services intangibles aux usagers d'où la nécessité de se pencher sur la qualité des prestations.

1.4.4- Les raisons d'appliquer la démarche qualité dans les bibliothèques :

La notion de qualité est devenue un enjeu lorsque les besoins en biens et services fondamentaux ont été satisfaits en termes quantitatifs. Des lors, les efforts ont porté sur la qualité de l'offre. Cependant, les entreprises du secteur privé se sont engagées dans la voie de la qualité pour fidéliser leurs clientèles et faire ainsi face à la concurrence, on peut considérer que les bibliothèques s'inscrivent désormais dans un contexte concurrentiel, notamment avec la multiplication des espaces de lecture dans les grandes surfaces culturelles. Les bibliothèques doivent faire face à des évolutions qui se succèdent avec une grande rapidité, au niveau technologique, professionnel et organisationnel avec l'avènement des réseaux. Il est utile d'avoir une démarche qualité qui fournira à chaque bibliothèque des outils de référence pour permettre la mise à niveau de ces structures et combler leurs lacunes. La reconnaissance de l'importance du rôle que jouent les BU à permis d'augmenter les moyens dont disposent les établissements (outils informatique,installation de réseaux ,….),des équipements améliorés ont été construits et comme le remarque Dominique PEIGNET [10]« les bibliothécaires qui oeuvrent dans les nouvelles bibliothèques éprouvent des sentiments mêlés de fierté face a l'outil et d'incompréhension et de difficulté face à des demandes et à des comportements qui ne correspondent pas aux objectifs qu'ils se sont fixés .

[10]DOMINIQUE, Peignet. **La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ?** BBF, 2005, n°1, t 50. p.38-45

La puissance de l'outil fonde leurs identité professionnelle et contribue en même temps à la mettre en question, les confrontant à des exigences et des questionnements nouveaux relatifs à la performance, à la gestion, au management auxquels ils ne sont pas toujours préparés, les obligeant à négocier durement leur moyens auprès de leur tutelle ».

Conclusion :

Évoquer la qualité aujourd'hui ne concerne pas seulement le domaine du secteur productif, mais il faut savoir qu'il touche les organisations de service qui sont concernées par l'offre d'une meilleure qualité de service, afin de répondre aux attentes des utilisateurs. Il est vrai que la notion de la qualité est peu implantée dans le milieu des bibliothèques car depuis longtemps cette notion est associée aux produits industriels qu'aux services. A cet état de fait, l'enjeu devient de plus en plus important pour les bibliothèques car aujourd'hui avec l'utilisation des NTIC, elles sont mises en concurrence en matière d'offre de l'information. Donc il devient impératif d'orienter et de déployer des efforts pour l'amélioration de la qualité dans les bibliothèques, et ce dans une démarche globale qui touchera aux moyens matériel sous toutes ces formes et aux moyens humains dans son volet relatif aux management des personnels. La bibliothèque en tant qu'organisation de service doit impérativement se doter d'outils qualité, permettant de gérer la performance et la pertinence de leur offre de service. Donc quels sont les principaux outils et quelles sont les étapes de management de la qualité?

C H A P I T R E 2

Démarche qualité :
Outils de gestion et mise en œuvre

Introduction :

L'introduction d'outils de gestion modernes en bibliothèque ne se fait pas sans heurt. Caractérisées par leur appartenance au monde de l'information et de la culture ainsi qu'au organisations de services, les bibliothèques ne sont ni naturellement ni traditionnellement portées sur les questions de gestion, de rentabilité ou d'efficacité. Il faut attendre le début des années 1980, pour que des travaux de recherches d'importance fassent suite aux expériences pratiques en matière de gestion de la culture. Les démarches qualité ne sont pas nécessairement l'instrument le plus évident. Conçues à l'origine pour le secteur productif et industriel parfois associées dans les esprits au décollage de l'économie japonaise, ces méthodes semblent au premier abord appartenir à un milieu fort étranger aux bibliothèques: celui du marché, du commerce, de la consommation, ou de la production. De manière globale, les organisations de services et les organismes publics n'en sont qu'à leurs premiers pas en matière de gestion de la qualité, quels sont ces outils?

2.1-Les principaux outils et les étapes du management de la qualité :

Les démarches qualité reposent sur quelques principes simples qui se déclinent dans une série d’outils et de méthodes. Afin de ne pas perdre le fil conducteur des démarches qualité et repérer comment les différents outils de gestion s’enchaînent, le plus simple est de repartir du cycle PDCA développé par Deming et qui résume toute la philosophie du management de la qualité. Il est à la base de la méthode scientifique permettant de comprendre et d’améliorer un processus. Ce n’est donc pas un outil mais le point de départ d’une démarche rationnelle. La roue de Deming visualise clairement les étapes successives du pilotage de la qualité au moyen de quatre verbes d’action. Le premier principe de la qualité, qui ressort de ce cycle PDCA, est qu’il s’agit d’un processus perpétuel : la gestion de la qualité peut s’effectuer préventivement, en cours de

processus et à posteriori. Mais la qualité n'est en aucun cas stable. Les démarches qualité invitent et aident au contraire l'organisation à entrer dans un processus d'amélioration continue. Au Japon, le cycle PDCA est utilisé dans plusieurs domaines, la production et notamment la recherche, l'administration, les services. On distingue quatre étapes successives du pilotage de la qualité (voir Figure n°**01**) :

2.1.1- Plan : méthodes de préparation et de planification :

Cette étape consiste à faire un Plan d'action concernant une expérience ou pour opérer un changement, ce plan d'action s'accompagne de prévision. Les démarches qualité passent par une étape essentielle qui est la planification dont on peut distinguer deux niveaux : un niveau élevé qui consiste à décrire dans différents documents quelle est la politique qualité de l'organisation? Et un niveau plus bas ou chaque équipe qualité va définir pour un projet d'amélioration de la qualité quelle démarche adopter? La phase de préparation et de planification est aussi une étape importante, lors du travail d'une équipe spécifique sur un projet d'amélioration de la qualité. Elle vise à identifier un problème dans l'activité de l'organisation et à réunir des données sur ce problème.

Le Brainstorming (ou remue-méninges) est le premier outil disponible pour le groupe qualité,l'idée est de réunir différentes personnes travaillant dans le secteur concerné ,à tous les niveaux,et de capter la pensée créatrice du groupe. Dans des séances de brainstorming, l'équipe qualité va pouvoir définir le problème, définir les termes de référence,établir les objectifs du projet,identifier les informations à recueillir et rédiger un programme. La participation de toutes les catégories de personnel aux séances de brainstorming est l'un des principes essentiels des démarches qualité.

Le cycle de Deming PDCA

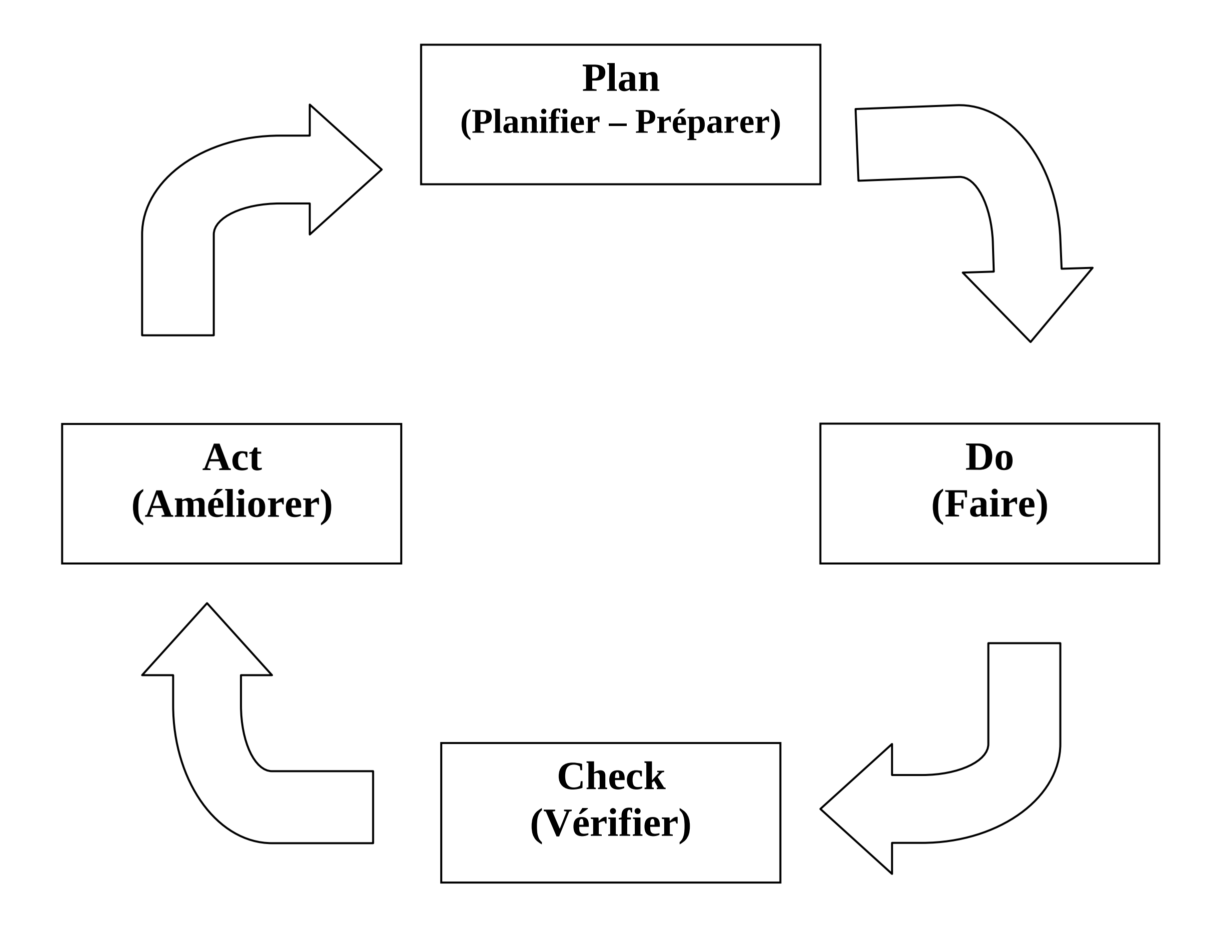


Figure : 01 :

Source : Deming W. Edwards. Hors la crise. Paris : economica, 1991. 352 p.

2.1.2- Do : les outils d'accompagnement de l'action :

Il s'agit dans cette étape de réaliser le changement tel qu'il est présenté dans le plan d'action (mise en œuvre de ce plan). Divers outils permettent de visualiser quelle est l'activité d'un service ou d'une organisation, l'outil principal de description d'un processus existant est le « schéma de flux », il représente le mode de fonctionnement actuel. Si on prend l'exemple d'une bibliothèque le circuit du livre dans une chaîne documentaire peut être représenté sous forme d'un schéma de flux. Pour cette représentation des symboles sont introduit dans chaque début ou la fin d'une étape, le moment d'une décision, la description d'une activité.

Le « formulaire de collecte de données »est un outil classique permettant d'accompagner l'action et de mesurer un processus de travail. Il s'agit en général d'un simple tableau permettant de noter synthétiquement les données que l'équipe qualité jugées importantes. Dans un service des périodiques d'une bibliothèque par exemple c'est l'équivalent d'un fichier **kardex**, ces formulaires permettront par la suite de faciliter l'établissement de statistiques.

2.1.3- Check : outils de vérification, d'évaluation :

2.1.3.1- diagramme d'Ichikawa :

Le but de cette étape est d'observer les effets du changement, d'étudier les résultats enregistrés et de chercher ce qu'ils apportent à la connaissance du problème (analyser, évaluer les résultats par rapport aux objectifs). Les démarches qualité mettent l'accent sur ce type d'outil et dont le plus célèbre visant a identifier les causes d'un problème est « le diagramme de cause à effet » appelé diagramme d'Ichikawa. Cet outil permet de visualiser et d'analyser les causes possibles d'un effet constaté. Aussi ce diagramme est un outil pédagogique représentant des dysfonctionnements, **Voir Figure n°02**.

« Diagramme causes- effets (Ichikawa) »

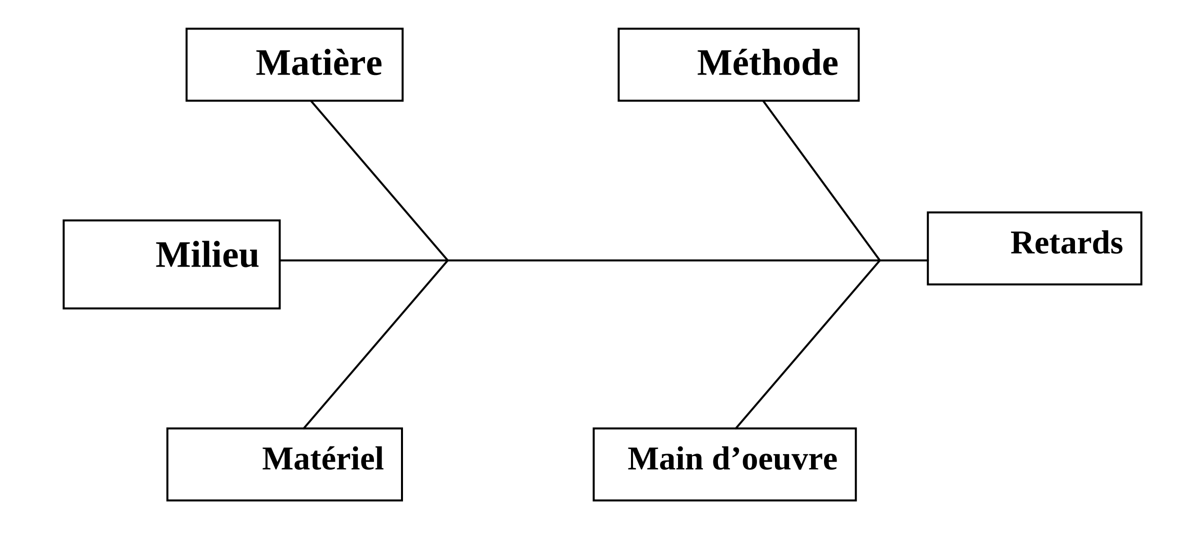


Figure : 02

Source : QUATREBARBES (DE), Bertrand. Usagers ou clients ?écoute, marketing et qualité dans les services publics.2 éme éd. paris : éd. d'organisation, 1998, p.331

2.1.3.2- diagramme de Pareto :

Le diagramme de Pareto permet de classer les causes par ordre d'importance en postulant que très souvent, un nombre limité de causes sont responsables de la majeure partie de l'effet. Le principe ici est de présenter les causes d'un problème de façon graphique. Ce diagramme est utile lorsqu'il y a possibilité de recueillir des données numériques par rapport a un problème. **Voir Figure n°03**

2.1.3.3- Tableau de bord qualité :

Afin d'évaluer et vérifier en permanence le niveau des activités il existe un autre outil « tableau de bord qualité » qui regroupe des indicateurs essentiels pour l'organisation. Il peut être mis a jour périodiquement et l'organisation pourra ainsi mesurer les écarts de qualité et les corrigés.

2.1.4- Act : les outils d'amélioration :

Il s'agit de réagir, d'améliorer (mise en œuvre du changement étudié si l'essai est concluant). Donc la quatrième phase d'une démarche qualité consiste pour l'équipe concernée à faire des propositions d'amélioration. L'équipe rédige généralement un rapport proposant des solutions. Certaines d'entre elles sont testées et le cycle de Deming reprend au départ.

2.3- L'apport des normes dans la gestion de la qualité:

La normalisation est une activité qui a pour but l'élaboration des normes dans un cadre faisant intervenir toutes les parties concernées et comme il a été définit par le dictionnaire encyclopédique [Larousse] "c'est une action de normaliser, d'émettre des normes, des règles techniques destinées à uniformiser et à simplifier des processus ou des produits en vue d'un meilleur rendement ou

« Diagramme de PARETO »

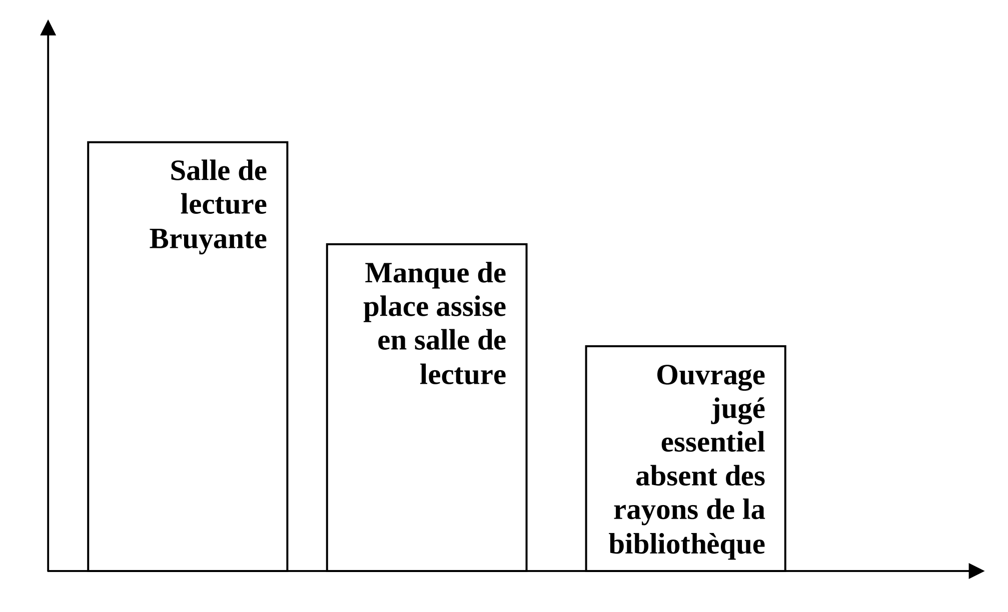


Figure n° 03 :

Source : BESSIERE, Jérôme, »le management total de la qualité en bibliothèque », mémoire d'étude pour l'obtention de diplôme de conservateur de bibliothèque. Lyon, ENSSIB, 1998,98 p.

d'un usage plus facile"[11],ce qui signifie que les normes adoptées selon une procédure faisant appel à un consensus,sont des documents contenant des spécifications techniques ou autre critères précis dessinés à être utilisés en tant que règle ou lignes directrices pour assurer que les matériaux,produits,systèmes,processus et service sont aptes à leur emploi[12].

Les normes contribuent à simplifier et à accroître la fiabilité et l'efficacité des biens et services et constituent les référentiels de base pour tout système de certification et un outil incontestable pour le contrôle de qualité et de la sécurité des produits et services. Les normes contribuent à un développement, à une production et à une livraison des produits et des services plus efficaces, surs et respectueux de l'environnement, ainsi qu'à des échanges facilités et plus équitables entre les pays. Elles facilitent le transfert de technologies au pays en voie de développement. Dans le domaine des bibliothèques les normes contribuent d'une manière très forte sur le plan de l'échange de l'information via les réseaux informatique et leur support dans toutes leurs diversités ainsi qu'au partage des connaissances.

2.3.1-L'ISO :

L'ISO est un réseau d'instituts nationaux de normalisation de 156 pays, selon le principe d'un membre par pays dont le secrétariat central, situé à Genève (Suisse), assure la coordination d'ensemble. L'ISO agit en tant qu'organisation de liaison permettant d'établir un consensus sur des solutions répondant aux exigences du monde économique et aux besoins de la société, notamment ceux de parties prenantes comme les consommateurs et les utilisateurs.

[11] **La normalisation**
Dictionnaire encyclopédique Larousse 2000 p.1089
Les normes ISO 9000
[12] http://qualité.velay.greta.fr/iso/p3.html [visité le 12/01/2008]

2.3.1.1-Historique de l'ISO :

Les normes de management et d'assurance qualité ont étés développés à partir des années 50 dans les pays industrialisés pour certains secteurs d'activités. La première édition des normes ISO 9001 ,9002,9003 et 9004 date de 1987, la première révision en 1994 à permis d'introduire quelques évolutions significatives sans toucher à la structure des normes (planification de la qualité,action prévention,clients)[13]. En 2000 a été achevée la deuxième révision incluant des changements plus importants touchants à l'identification et cartographie des processus de l'organisation, mise en place et suivi d'indicateurs fiables sur les processus clefs, recherche, mesure et amélioration permanente de la satisfaction client, on peut distinguer :

Iso 9000/2000 : système de management des qualités- principes essentiels Et vocabulaire.

Iso 9001/2000 : système de management de la qualité exigences à Satisfaire.

Iso 9004/2000 : système de management de la qualité –lignes directrices Pour l'amélioration des performances (guide d'auto Evaluation).

2.3.1.2-La norme ISO 11620 et la qualité dans les bibliothèques :

Le concept de la qualité à la bibliothèque repose sur des standards de réalisation et sur la normalisation des opérations qui sont exécutées. L'ISO a contribué d'une manière très active dans le travail de normalisation au niveau des bibliothèques. La fédération internationale des associations de bibliothèque (IFLA) et l'ISO ont fait des efforts pour mettre en commun et développer un ensemble d'indicateurs de performance en bibliothèque. Leurs travaux sont basés

[13] **Q'est ce que la qualité ?**
http://www.ifdqs.org/site/fiches1.asp visité le [03/12/2007]

sur les travaux de l'American Library Association ALA sur les mesures de performance en bibliothèques publiques et académiques. Publiée en 1998, la norme ISO 11620 propose un certain nombre d'indicateurs d'évaluation de résultats pour les bibliothèques. Cette norme représente une synthèse de l'existant de la mesure de performance au travers de la littérature et des expériences. Cette norme répond ainsi à un besoin exprimé par la communauté internationale des bibliothèques, même si l'attente en était exprimée plus fortement par les pays les plus avancés dans l'évaluation[14]. Elle fournit une référence internationalement reconnue et un ensemble de procédures et de méthodes pour mesurer la qualité des services.

2.3.1.3- l'IFLA :

La Fédération Internationale des Associations de Bibliothécaires (IFLA), fondée en 1927, elle est constituée des membres des associations nationales ou internationales de bibliothécaires; des bibliothèques publiques ou privées et du secteur bénévole;des individus et des étudiants. L'association de l'IFLA est une organisation sans but lucratif. Elle est indépendante de toutes formes d'organisations et de gouvernements. Promouvoir une grande qualité de produits et de services des bibliothèques et des services d'information est l'un de ses objectifs, aussi encourager une large acceptation de la notion de haute qualité de bibliothèques et de services d'information[15] est parmi les principes de l'IFLA. Dans le domaine de la normalisation internationale UNIMARC est le format développé par l'IFLA pour permettre l'échange de l'information bibliographique

---

[14] CARBONE, Pierre. **Evaluer la performance des bibliothèques : une nouvelle norme**. BBF, t 43 N°6-1998

La fédération internationale des associations de bibliothécaires et la présence francophone à développer [en ligne]

[15] http://bibliodoc.francophonie.org/IMG/PDF/Iflapresencefrancophone.pdf

informatisée et servir d'interface entre les formats MARC nationaux[16]. Sa première édition remonte à 1977, il faut dire qu'en France l'UNIMARC est le format national d'échange officiel de l'information bibliographique, c'est aussi le format de travail du réseau des bibliothèques universitaires, le SUDOC (système universitaire de documentation).

2.4- Mettre en place une démarche qualité :

Pour qu'une démarche qualité soit mise en œuvre, il est important que soient réunies certaines conditions telles que :
L'engagement de l'équipe dirigeante, d'où la décision de mettre en place un tel système doit être prise en charge par la direction de l'entreprise/bibliothèque. Celle-ci doit faire le nécessaire pour appuyer cette mise en place. La volonté de la direction de s'engager dans une démarche qualité se traduit par une vision claire et sans réticence :

- S'impliquer activement au développement et à l'entretien du système de management de la qualité.
- être conscient de la portée de son engagement, car il induit d'autres actions tout au long de la démarche et dans la continuité.
- garantir les structures et les ressources au soutien du plan stratégique de l'organisme.
- garantir les moyens fonctionnels.
- suivre et surveiller la réalisation

L'entreprise/bibliothèque doit déléguer pendant le temps nécessaire, à une personne ou à un groupe de personne, la tache de la mise en place du système.

Les délégués doivent obtenir l'adhésion de l'ensemble du personnel de l'entreprise/bibliothèque.

Les formats MARC: Bibliographie normative
[16] http://www.rnbm.org/rencontres_2004/leresche-normes.pdf

Il est vrai que proposer un scénario type de mise en œuvre d'une démarche qualité est impossible car les problématiques initiales sont à chaque fois spécifiques, tant au niveau des objectifs que du contexte. Néanmoins, comme dans toute gestion de projet, on retrouve quelques étapes génériques incontournables. Chaque démarche qualité se construit à partir des éléments suivants :

- De l'analyse du contexte propre de l'organisation
- D'une réflexion sur la finalité de la démarche qualité,
- D'une identification des opportunités et des contraintes intervenant dans l'environnement et des risques potentiels,
- Du repérage des moyens disponibles.

Le déroulement de la démarche est ainsi le fruit d'une réflexion stratégique préalable. Il existe de multiples façons d'aborder et de développer une démarche qualité dont le choix dépend de différents facteurs (contexte, opportunité, urgences, etc.…).

- Lancer sa démarche par une sensibilisation générale, puis par des dispositifs participatifs d'actions de progrès (cercle de qualité, suggestion,…).
- Démarrer par la réalisation d'enquête auprès des clients, dont les résultats sert de base pour sensibiliser aux attentes et pour lancer des actions de progrès dans des secteurs limités.
- Partir d'un dysfonctionnement, d'une non qualité pour organiser une action d'amélioration.
- Définir des missions, clarifier les rôles et les responsabilités.

2.4.1-Les étapes génériques de la mise en œuvre d'une démarche qualité :

On distinguera quatre grandes phases pour une démarche : la réflexion préalable, la cadrage, le lancement, le pilotage d'action[17]. **Voir figure n° 04** , les grandes étapes d'une démarche qualité.

2.4.1.1- Engager une réflexion préalable:

- Identifier les enjeux
- Susciter l'engagement de la direction

Une démarche qualité est un processus de changement profond et progressif. Elle répond donc nécessairement à un réel besoin d'évolution à moyen terme, ancré au cœur des orientations stratégiques qu'il convient d'identifier et de faire partager[18].

Le travail consiste à établir un diagnostic sur les activités de l'entreprise en terme de satisfaction des clients et de conformité des produits et des services, en terme de fonctionnement des processus internes et en terme de management.

Ces réflexions permettent de fonder un engagement de la direction qui se manifeste par:

- l'affirmation de sa volonté de s'engager dans cette voie et l'affichage de cet engagement formalisé par écrit,
- L'allocation des ressources globales nécessaires à la réalisation de la démarche, le temps et l'énergie qu'elle consacre elle-même à la démarche,
- La conduite de quelques actions concrètes, telles que :
  - ✓ La direction améliore ses propres processus de management,

[17] BAAZIZ Abdelkader. **Management des systèmes d'information : réflexion sur l'amélioration des performances des ressources humaines en tenant compte de l'exigence qualité : cas de la division des opérations Sonatrach**.

[18] BAAZIZ Abdelkader**. Op. Cit**. P.40

« Les grandes étapes d'une démarche qualité »

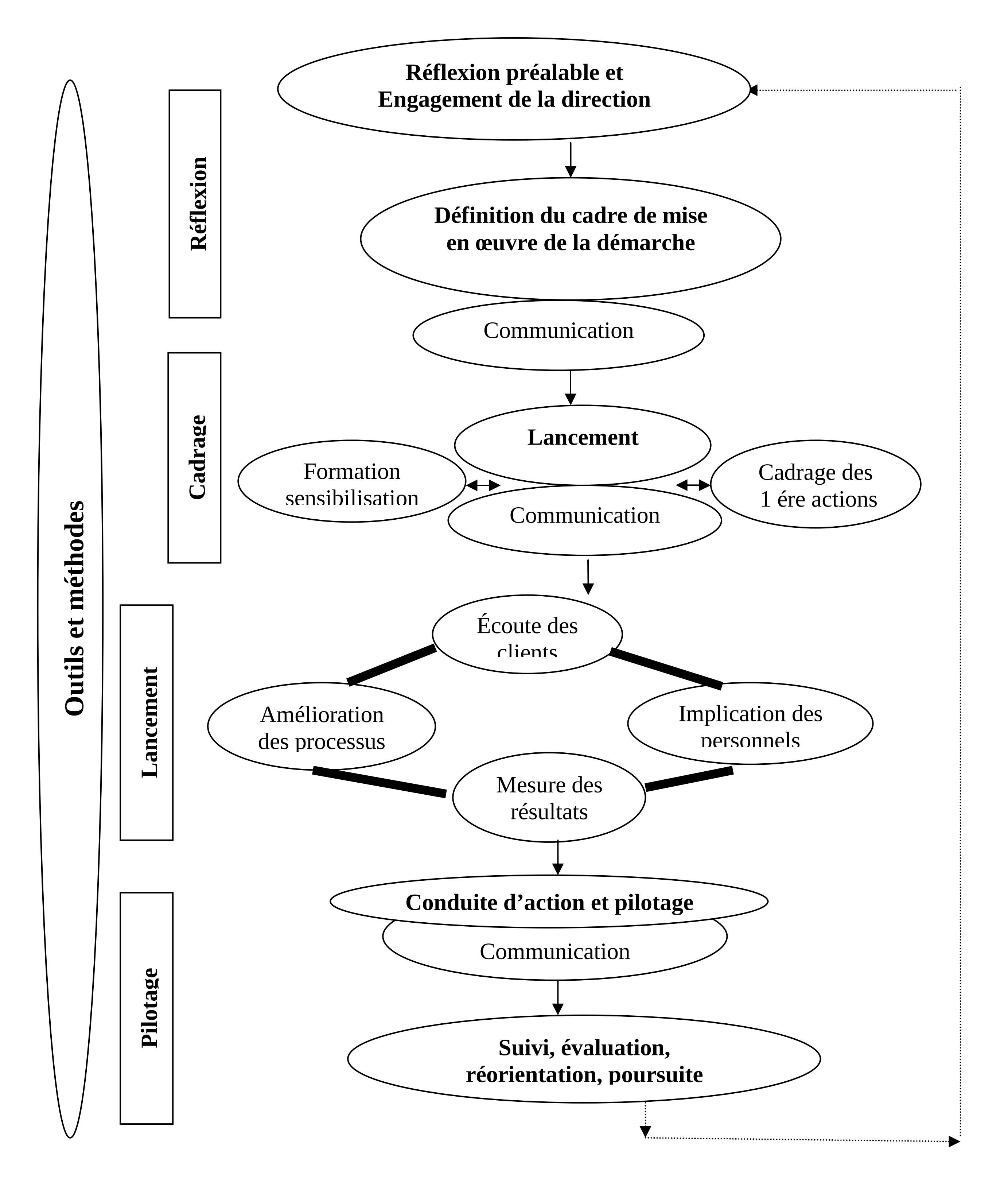


Figure n° 04

Source : DELCOURT Ch. et al.2001

- ✓ La direction s’engage à revoir sa forme d’organisation,
- ✓ La direction s'implique dans la formation,
- ✓ La direction écoute les clients ;

- L'intégration de la qualité comme une des priorités de l'organisation, intégré dans le management.

2.4.1.2. Définir le cadre de mise en oeuvre de la démarche:

Après clarification et partage de la finalité, puis validation de l'engagement de la direction, la Démarche reste à bâtir !

Il s'agit ici de définir :

· Quels types d'actions lancer, sur quels services ou fonctions et comment,

· Comment piloter la démarche,

· Quels moyens matériels et humains dégager pour assurer sa mise en oeuvre,

· Quelle communication mettre en place pour accompagner la démarche,

· Quelles formations organiser et pour qui.

A ce stade, la communication est indispensable pour favoriser l'appropriation par les personnels de la finalité de la démarche.

2.4.1.3. Organiser et lancer les premières actions qualité:

Il est à rappeler que ces actions, qui peuvent prendre des formes diverses, visent à améliorer la qualité des services. Elles s'appuient sur des méthodes, des outils, voire des dispositifs organisationnels particuliers fondés sur les axes de développement de la qualité: Écoute des clients/usagers, amélioration des processus, implication du personnel et mesure.

- L'écoute des clients/usagers

Des dispositifs d'écoute des besoins des clients et de mesure de leur satisfaction sont à mettre en place dans les services considérés comme prioritaires (prêt ou communication des ouvrages par exemple).

L'organisation d'un dispositif d'écoute peut s'articuler autour d'une gestion de la relation client (CRM). Différentes méthodes sont envisageables : rencontres individuelles, téléphoniques, etc. L'information ainsi recueillie, puis articulée avec les orientations stratégiques de l'entreprise, sert à la prise de décision sur les améliorations à introduire dans les services.

Ces améliorations doivent se traduire dans l'amélioration des caractéristiques du service, dans le développement de l'innovation ou dans les modalités selon lesquelles le service est rendu.

- Maîtrise et amélioration des processus

Il s'agit d'expliciter et de formaliser des processus à partir du service final, en intégrant l'écoute des besoins des usagers et l'amélioration du fonctionnement en interne.

L'explicitation des processus a pour objectif d'identifier à chaque étape d'élaboration de la prestation, les acteurs concernés, les responsabilités de chacun, les relations et les indicateurs de satisfaction, les points de contrôle qualité.

Elle donne lieu à des plans d'actions qui définissent les principaux objectifs à atteindre, les moyens d'y parvenir et formalisent les points clefs des processus.

- **L'implication du personnel**

Parce que la conduite de l'action et la réalisation des prestations sont assurées chaque jour par les personnels dans leur activité quotidienne, leur implication dans les démarches qualité est indispensable.

Cette implication passe par leur association pleine et entière aux actions qualité dès l'amont et par la mise en place de dispositifs organisés favorisant l'amélioration permanente de l'activité.

2.4.1.4. Organiser et assurer le pilotage:

Au fur et à mesure de l'avancement des actions, puis de leur évaluation, la démarche est réorientée. Des actions supplémentaires sont lancées, des dispositifs sont étendus ou systématisés. La démarche s'étend dans ses modalités d'actions et dans son champ d'intervention. Le système qualité se construit. La communication et la formation continuent à accompagner le processus.

Pour assurer la cohérence entre les actions et veiller à leur pertinence, un pilotage efficace doit être organisé.

Ce pilotage repose :

· D'une part, sur le développement d'un système global, organisé et formalisé, qui intègre toutes les actions qualité et permet leur suivi. On parle de pilotage opérationnel.

· D'autre part, sur la mesure et l'évaluation des résultats, la veille externe et la connaissance de l'évolution des attentes de nos différents usagers. On parle de pilotage stratégique.

a) Le dispositif opérationnel :

Il a pour fonction :

· D'établir et de coordonner les plans d'action,

· D'aider, voire de participer à la mise en oeuvre des actions: soutien et apport en méthode,

· De concevoir les actions de communication

· De veiller à la formation des personnes concernées,

· De suivre l'avancement des actions : rythme, difficultés rencontrées...

· D'établir le bilan d'avancement : nombre d'actions en cours, taux de réussite, nombre de suggestions, etc.

Deux rôles apparaissent assez distinctement :

· Un « coordinateur » ou « chef de projet » à temps plein, assure le pilotage opérationnel de la démarche et participe également à son pilotage stratégique.

· Des personnes ressources peuvent être désignées en appui méthodologique aux actions qualité.

b) Le dispositif de pilotage stratégique :

Il a pour rôle :

· D'anticiper les changements dans l'organisme et de mettre en place les actions adaptées,

· De suivre les résultats globaux, d'évaluer, de réorienter les objectifs et le mode d'action,

· De débattre des différents indicateurs d'évolution des attentes ou de satisfaction des clients,

· De suivre le développement cohérent du système qualité.

Le plus souvent, il correspond au comité de direction de l’entreprise. Il peut être complété par d'autres acteurs fonctionnels ou opérationnels.

Le dispositif de pilotage joue un rôle majeur. Pour bien fonctionner, il doit reposer sur un système d'information et de communication efficace entre le dispositif de pilotage et l'ensemble de l’entreprise.

Conclusion :

Les bibliothèques doivent impérativement se doter d'outils permettant de gérer la performance et la pertinence de leur offre de service. Pour répondre correctement aux besoins d'information et de culture, pour continuer à exister au sein de la société des services, nos établissements devront gérer la qualité, c’est le principe d’une démarche dans une organisation de service comme la bibliothèque. Bien entendu, en utilisant des outils propres à faciliter l’obtention des objectifs fixés. L’utilisation des normes à son rôle à jouer dans la gestion de la qualité, à savoir l'uniformisation et la simplification des processus ou des produits en vue d’un meilleur rendement ou d’un usage plus facile. La qualité ne doit donc pas se concevoir comme un outil de gestion devant succéder à de précédentes modes managériales, mais bien comme un outil fédérateur de

différents savoirs, de différentes méthodes, avec pour objectif ultime de faire tendre une organisation telle que la bibliothèque vers la performance et vers la satisfaction des besoins des usagers. Peut-on penser que le passage d'une organisation à la mise en œuvre d'une démarche qualité, qu'il y a prise en charge des attentes des usagers ?

C H A P I T R E 3

La satisfaction des usagers

Introduction :

La satisfaction occupe un rôle très important voir central dans la stratégie des entreprises de service et dans la littérature. Cet intérêt résulte de l'intensification de la concurrence. Les entreprises sont de plus en plus concernées par la fidélisation de leur clientèle moyennant des évaluations systématiques et continues des niveaux de satisfaction du consommateur. L'analyse de la satisfaction du consommateur est devenue un pole de recherche essentiel dans l'étude du comportement du consommateur. La satisfaction est un concept central en marketing, la connaissance du processus par lequel le vécu d'une expérience de service se traduit en niveau de satisfaction et cela intéresse vivement chercheurs et praticiens dans différents domaines. De nos jours, la majorité des chercheurs considère la satisfaction comme étant un construit à la fois cognitif et affectif. La notion de satisfaction n'est pas facile à appréhender vu son caractère individuel. Les services d'information en général et les bibliothèques en particulier offrent des services divers pour satisfaire les besoins de leurs utilisateurs. Avant d'envisager d'étudier la satisfaction du public d'une bibliothèque et s'interroger sur la relation entre la satisfaction du public et la démarche qualité, il est nécessaire de définir la notion, comment la mesurer de façon fiable et en faire le point de départ d'une réflexion sur l'activité d'un établissement ?

3.1-Définition du concept de satisfaction :

L'origine du terme satisfaction est latine : satis (assez) et facere (faire) ; ce qui signifie »fournir ce qui est recherché jusqu'au point ou c'est « assez » c'est aussi le sens que l'on retrouve dans le dictionnaire Larousse « contentement, plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on attend, de ce qu'on

désir »[19]. Cela signifie qu'il y aura satisfaction si et seulement si le produit ou service à exactement fourni au consommateur ce que ce dernier souhaitait. Cela ne prendrait pas en compte le fait de faire plus ou faire moins. Ce qu'il faut savoir aussi est que la satisfaction est basée sur des perceptions et des attentes. Comme l'explique le spécialiste en marketing Benoît Gauthier, il s'agit d'un sentiment subjectif qui ne peut exister que si le client réalise qu'il y a eu un événement de service, et qui n'existe pas dans l'absolu, mais seulement sur une base comparative[20]. Donc à retenir que la satisfaction repose sur trois principales composantes :

- Comparaison
- Attentes
- Perception

On peut distinguer deux approches importantes qui constituent le point de départ d'une réflexion sur l'activité d'un établissement ou d'une organisation.

3.1.1- La formation du jugement d'un client/usager:

La littérature reconnaît généralement l'existence de trois caractéristiques fondamentales de la satisfaction.

- Elle est subjective: c'est-à-dire qu'elle dépend de la perception du client.
- Elle est relative : c'est-à-dire qu'elle dépend des attentes du client.
- Elle est évolutive : c'est-à-dire qu'elle varie dans le temps.

Ces caractéristiques participent toutes à la formation du jugement d'un client qui évalue un produit ou un service. Le jugement d'un client ou usager d'un service ne repose pas sur des bases absolues, mais s'échafaude de façon subjective,

[19] **Dictionnaire encyclopédique 2000 pour la maîtrise de la langue française, la culture classique et contemporaine**. Paris : Larousse, 1999.p 1420

[20] Benoît Gauthier et Réseau Circum inc, **Satisfaction de la clientèle : mesure et utilisation**, Québec, Rencontre de l'APRM- Québec, 15 avril 2003, 4ème fiche. [En ligne] http://circum.com/cgi/cadres.cgi?fconsult_f.shtml.

relative et évolutive. Pour une même expérience de service, le degré de satisfaction éprouvé par des individus sera inévitablement différent (voir figure n°05).

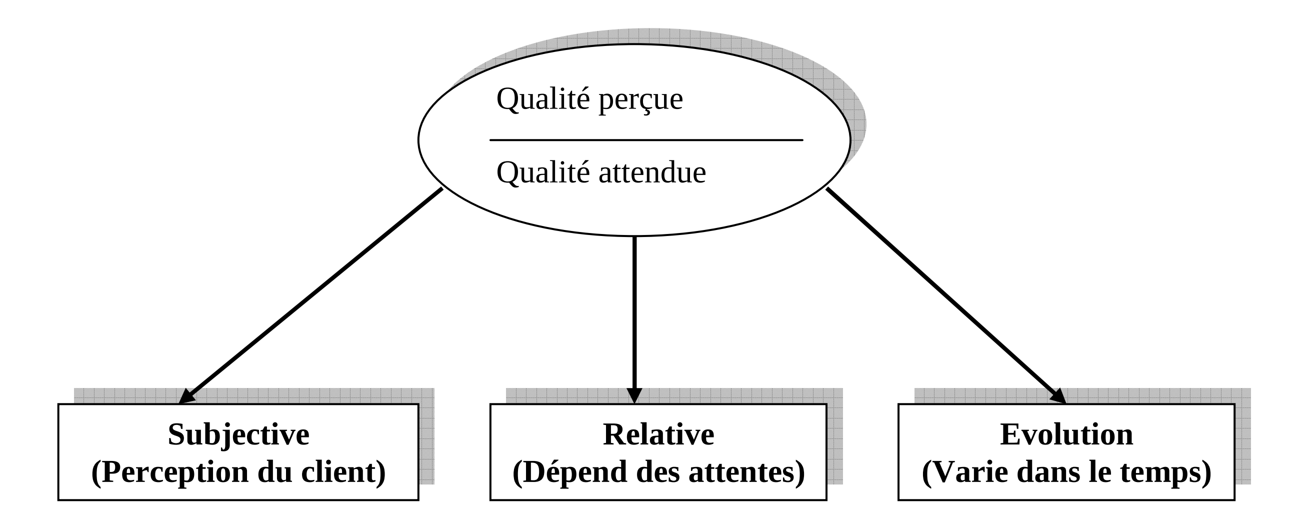


Figure n° 05: « caractéristiques de la formation du jugement d'un client[21] »

3.1.2- Comment se manifeste la satisfaction?

Il est possible d'étudier la satisfaction selon des perspectives différentes, l'une d'elle consiste à l'envisager d'un point de vue comportemental. Le théoricien Heribert Gierl[22] a identifié trois phases principales du processus qui conduit à la formation de la satisfaction :

1- lorsque la performance effective est inférieure à la performance théorique, la comparaison cognitive mène à une infirmation négative qui provoque une réaction affective d'insatisfaction pouvant résulter en un comportement de plainte (ou réclamation).

2- lorsque la performance effective est égale à la performance théorique, la comparaison cognitive mène à une confirmation qui provoque une réaction affective d'indifférence qui ne devrait engendrer aucune réaction ou comportement particulier.

---

[21] RAY, Daniel. Op. Cit, p.24

22 TRAMBLEY, Patrice. **Mesurer la satisfaction et les attentes des clients:des modelés classiques aux modèles asymétriques.** (Rapport du centre d'expertise des grands organismes, septembre 2006). p. 19

3- lorsque la performance effective est supérieure à la performance théorique, la comparaison cognitive mène à une infirmation positive qui provoque une réaction affective de satisfaction pouvant résulter en un compliment.

3.2- Approche de la satisfaction : école des motivations

La notion de la satisfaction à été l'objet d'explication par certain psychologue tel que Frederik Herzberg (psychologue du travail)[23], ce dernier à mis au point une approche professionnelle dont il a mené une enquête sur la satisfaction au travail en analysant des récits de bons et mauvais souvenir liés à l'activité professionnelle[24]. Selon ce psychologue, les bons souvenirs seraient liés au contenu du travail et le mauvais à son contexte. Herzberg met en relation les motivation et les satisfactions au travail et utilise un postulat commun à toutes les théories du besoin : la non satisfaction du besoin est source de motivation[25]. Il distingue dans le travail les éléments qui ont constitué de bons et de mauvais souvenirs. Il oppose les sources véritables de la motivation à la simple satisfaction, modèle appelé bi factoriel. Cette approche s'inscrit dans les théories du besoin selon lesquelles il existe une force interne qui pousse les individus à chercher la satisfaction des besoins qu'ils ressentent. Cette approche a le mérite de poser la question de la nature de la satisfaction. Mais cette étude a été contestée parce qu'elle introduit une confusion entre satisfaction et motivation et qu'elle reste subjective.

3.3-Approche marketing de la satisfaction :

Les entreprises et les professionnels du management et du marketing ont tenté d'élaborer des méthodes pour mesurer la satisfaction de leurs clients à des fins

---

[23] LEVY-LEBOYER, Claude. **La motivation dans l'entreprise : modèles et stratégies**. Paris : Ed. D'organisation, 2000. 242 p.

[24] BEAU, Joël ; Blanche Frédéric**.** **« La démarche qualité et satisfaction du public »**. Mémoire d'étude pour l'obtention de diplôme de conservateur de bibliothèque, Lyon, ENSSIB ,2005. 106 p.

Les théories de la motivation

[25] www.cadresanté.com

commerciales. Ils ont établi des protocoles et des méthodes pour évaluer le degré d'adéquation entre le service ou le produit offert et les attentes des clients. De là l'usager est mit au centre des préoccupations et du fonctionnement interne. Des spécialistes de la qualité ont défini la satisfaction comme l'état d'un client résultant d'un jugement comparant les performances des produits ou services au niveau de ses attentes[26]. Un client satisfait sera plus fidèle et un organisme dont les clients sont satisfaits bénéficiera d'une meilleure image et pourra ainsi en attirer de nouveaux plus facilement. Une étude de satisfaction est un outil du système qualité qui permet de savoir pour agir. En effet, grâce au recueil des perceptions des clients il devient possible d'identifier les points forts et les points faibles de l'organisation, de comprendre les attentes et de découvrir de nouvelles pistes de réflexion. On peut ainsi définir des priorités d'actions et les orientations de la politique qualité. Donc une enquête de satisfaction est un outil de communication à destination de la tutelle et même du personnel. Cette communication permettra à l'organisme d'atteindre facilement ses objectifs.

3.4-Notions sur le marketing :

Le marketing à pendant longtemps été considéré comme une fonction s'appliquant uniquement aux entreprises oeuvrant dans un environnement concurrentiel. Depuis quelques années certaines entreprises publiques commercialisant des services, ont commencés à utiliser le marketing. Il s'est développé à la fin du 19 éme siècle, après la révolution industrielle. Mais à cette époque il se limitait aux différentes formes de publicité (affiches, annonces dans les journaux,…etc.). Le marketing tel qu'il est aujourd'hui, apparaît au milieu du 20 éme siècle lorsque l'offre devient plus importante que la demande.

Une première définition donnée par Jacques Lendrevie sur le marketing c'est « l'ensemble des moyens dont disposent les entreprises en vue de créer, de

[26] MILLOT, Sophie**. L'enquête de satisfaction : guide méthodologique** saint Denis La Plaine : Afnor, 2001.178 p.

conserver et de développer leurs marchés, ou si l'on préfère leurs clientèles »[27]. Philip KOTLER lui aussi à définit le marketing comme la stratégie qui « vise à déterminer les besoins et les valeurs d'un marché cible et à adapter l'organisation pour satisfaire les besoins de façon plus totale et plus efficace que les concurrents »[28]. Dans ce contexte on peut dire que le marketing est une philosophie de gestion et le profil est évincé par les rapports très étroits entre la bibliothèque et l'usager, mais pourquoi les bibliothèques ressentent-elles le besoin de s'intéresser au marketing ?

Jean Michel SALAUN dans son livre le marketing des bibliothèques et centre de documentation a apporté un certain nombre de réponse à cette interrogation. Parmi les éléments intervenant sur l'intérêt et les besoins que ressentent les [29]bibliothèques dans le recours aux méthodes du marketing :

- il y a la modification des usages et des usagers.
- L'arrivée de nouveaux acteurs dans le domaine de la documentation et la grande accessibilité aux informations.
- la bibliothèque accueille de nouveaux supports
- les lecteurs ont accès à l'information par divers intermédiaires (cd rom bases de données- Internet….etc.).

Le développement rapide des moyens d'accès a l'information dont les NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) ont imposé aux services d'information documentaire de nouvelles règles de fonctionnement sur le plan de l'offre de service, les NTIC ont développer des réflexions sur les méthodes de fidéliser et même d'attirer les usagers envers ces organisations. Donc les bibliothèques sont quelque part dans l'obligation de mettre en place une concurrence à laquelle le marketing doit répondre.

---

[27] LENDREVIE, Jacques ; LINDON, Denis. **Mercator : théorie et pratique du marketing**. Paris: Dalloz, 1990. 865 p.
[28] KOTLER, Philip ; Dubois, BERTRAND. **Marketing- management**, 1994. 742 p.

29

3.4.1-Le marketing dans les services d'information documentaire :

L'évolution constante et rapide du secteur de l'information et la documentation, soit au niveau des produits et services offerts qu'au niveau des technologies utilisées. Les bibliothèques et les centres de documentations s'intéressent de plus en plus à leur environnement social, culturel, politique et économique. Ils sont souvent amenés à faire face à la concurrence indirecte d'autres canaux d'informations. Les bibliothèques ont tendance à développer une approche marketing avec parfois l'instauration d'une véritable « fonction marketing » au sein de l'établissement. Dans cette optique les bibliothèques s'intéressent-elles d'avantage à la satisfaction des besoins de leurs utilisateurs.

3.4.2-L'offre de service dans les bibliothèques universitaires :

L'offre de service est l'un des éléments important du Mix, il consiste à définir le service répondant le mieux aux attentes du public cible. Mais à quoi correspond l'ensemble des offres de service ? Avant de passer aux différents éléments de réponse sur cette interrogation il faut d'abord définir le contexte de la notion de service dans une bibliothèque.

3.5-Contexte de la notion de service dans une bibliothèque :

Le personnel des bibliothèques jusqu'à ces dernières années était préoccupé par la collection et toutes les opérations techniques qui la suive dans le cadre du schéma du circuit du livre dans une bibliothèque, et ce jusqu'à sa mise à disposition au public. Une autre tendance à pris position dans le domaine professionnel, c'est d'envisager le service par les yeux de l'utilisateur : ce qui rend la bibliothèque dans une logique de satisfaction des besoins et non seulement l'offre documentaire. Assimiler la notion de service permet d'approcher autrement l'organisation d'une bibliothèque afin de mieux éclairer

le contexte de la notion de service n'est-il pas nécessaire de savoir le sens donné au mot service ?

3.5.1-Le sens donné au service :

Selon P. Kotler "un service est une activité ou une prestation soumise à l'échange essentiellement intangible et qui donne lieu à aucun transfert de propriété. Un service peut être associé ou non à un produit"[30]. En d'autre termes :"un service, c'est une expérience temporelle vécue par le client lors de l'interaction de celui-ci avec le personnel de l'entreprise et /ou un support matériel"[31].

Dans le vocabulaire de l'économie de l'information, une activité de service peut être définie comme « un changement d'état d'une personne ou d'un bien appartenant à un agent économique quelconque, changement qui est réalisé par un autre agent économique avec l'accord préalable du premier agent »[32] on parle alors d'un processus de service ou organisation destinée à des prestations à caractère immatériel.

Bien qu'il soit difficile de cerner la définition des services, les principaux auteurs tel que ZEITHAMLValérie[33], LOVELOCK Christopher[34], EIGLIER, Pierre[35] et LANGARD Eric s'accordent sur le sujet toutefois pour dire qu'un service par nature est intangible. Selon les auteurs cités, un service possède une valeur aux yeux de l'organisation qui l'offre comme à ceux du demandeur ou

---

[30] KOTLER, Philip; DUBOIS, **Bernard. Marketing management**, 8 éme éd. Paris, Publi-Union, 1994. p.457

[31] STEPHANE, Maisonas, **"Service à la clientèle: connaissance et mesure de la satisfaction du client", Midi conférence**. Québec : Institut de la Gestion, 2003, p.5

[32] HILL, Peter H. **on good and services, the review of icorne and Wealth**, p.315-338, cite par Hean Gadrey. **Services: la production en question, Desclée** de Brower, 1996. p 170.

[33] ZEITHAML,Valerie. **How consumer evaluation: process differs between goods and services**. American marketing association. Donnelly J. and George W. éd., 1981. pp. 186-190.

[34] LOVELOCK, Christopher. **Services- marketing**. Prentice Hall, 1984

[35] EIGLIER, Pierre; LANGARD, Eric. **Servuction**. Paris:MGH ,1988.

l'usager. Cette valeur ne devenant effective qu'a deux conditions: d'une part si des facilités en matériel et personnel appartenant à l'entreprise sont disponibles et, d'autre part si le client (usager) éprouve un besoin quelconque que sa venue dans l'entreprise de service, satisfait. Par exemple la valeur d'un livre ou d'un document dans une bibliothèque reste théorique jusqu'à ce qu'un usager se pressente et le prête pour l'utiliser. S'il n'y a aucune demande, la valeur pour ce document ne deviendra jamais effective. En fait, la valeur réelle d'un service n'existe qu'a partir du moment où elle se concrétise effectivement.

3.5.2-Notion de service public :

Un service public est « une activité d'intérêt générale, assurée directement ou sous la responsabilité d'une personne publique qui a la maîtrise des structures de ce service »[36]. Cette définition telle qu'elle a été développée par Bertrand CALLENGE [37] s'accompagne d'une triple obligation, commune à tous les services publics et qui sont la continuité du service, l'égalité d'accès et l'adéquation à la demande et à l'évolution sociale.

3.5.3-Notion de servuction :

Le mot servuction provient de la contraction de service et production, elle est le moment ou l'usager et le producteur combinent leur énergie ou leur effort pour produire le service[38]. Dans une entreprise classique, les activités de production et de consommation sont totalement différenciées, alors que dans les entreprises de service, celui-ci ne se rend que si l'usager participe à sa production. Les bibliothèques et centre de documentation ont tenus compte de la participation active de leurs usagers à titre d'exemple : l'organisation des salles en accès libre vise une meilleur gestion de la servuction, de même que l'OPAC

---

[36] CLAUDE Gour. **« Service public et exercice d'une profession »**. Bulletin d'information de l'ABF, n°139,1988

[37] CALLENGE Bertrand. **Accueillir, Orienter, informer**. Paris: Ed. Cercle de la librairie, 1999. 444 p.

[38] SALAUN, J.M. **marketing des bibliothèques et centre de documentation**. Paris : Ed. Du Cercle de la librairie (Collection Bibliothèques). 132 P.

(Online Public Access Catalog), l'accès direct aux banques de données sont les services qui pourraient entrer dans le même courant c'est-à-dire la servuction[39].

Il faut savoir aussi qu'un organisme de service (bibliothèque) ne produit pas un seul et unique service, mais plutôt un ensemble de services élémentaires destinés à ses usagers ce qui constitue le service global d'une bibliothèque.

3.5.3.1. Le processus de fabrication d'un service élémentaire:

Le processus de fabrication d'un bien tangible est différent d'un service intangible. La fabrication du service est le processus par lequel le consommateur (l'usager), le personnel en contact et le support physique interagissent et produisent un "output" intangible; cet "output" étant un service élémentaire.

3.5.3.2. Les éléments de base d'une servuction :

Les éléments de base que l'on retrouve dans une servuction élémentaire sont : le support physique ; le personnel en contact et le client (usager). L'interaction de ces trois éléments donne le résultat ou "output" qui est un service élémentaire. Le schéma suivant montre un exemple des éléments de base d'une telle servuction.

Figure : n° 06 : « Elément de base d'un système de servuction »

Support Physique
Personnel en contact
Client
Service

Source : EIGLIER, P; LANGEARD, E. " éléments pour une théorie des services: applications à l'entreprise". Revue de l'I.S.M.E.A., n° 1, Juillet 1979

[39] SALAUN, J.M. Op.Cit .p

3.5.3.3. L'ensemble des éléments d'une servuction:

La servuction met en relation trois éléments : les moyens matériels ou support physique qui sont constitués de livres, dossiers, catalogues, étagères,…etc. le deuxième élément représente le personnel en contact qui est constitués de bibliothécaires en service public. Concernant le troisième élément intervenant dans la servuction il y a l’usager ou l’utilisateur du service. EIGLIER et LANGEARD tel qu'ils l'on expliqué, le support physique peut être scindé en deux grandes catégories: les instruments nécessaires au service et l'environnement matériel dans lequel se passe le service.

Les instruments :

Désignent les objets ou les équipements qui sont à la disposition du personnel en contact et qui permettent la production du service.

L'environnement :

Il est constitué de tout ce qui se trouvent autour des instruments et il s'agit de la localisation des bâtiments, du décor et de l'agencement dans lequel s'effectue la servuction.

Le personnel en contact :

Ce sont les personnes qui sont employées par l'entreprise de service et dont le travail requiert d'être en contact direct avec le client. Dans une bibliothèque, s'est le personnel assurant le prêt des ouvrages par exemple, le personnel chargé de l'information et de l'orientation. Ainsi le personnel en contact joue un double rôle, il doit produire le service et assurer la prestation. Il faut savoir que la communication est une notion très importante et qui influence le processus de servuction. Le personnel en contact doit obtenir de l'usager l'information nécessaire à la production du service.

Bien entendu entre les moyens matériels et le personnel en contact il y a l'usager ou le consommateur du service qui est impliqué directement dans la fabrication d'un service.

3.6- Connaître son public : la segmentation

L'un des principaux soucis du responsable des systèmes d'information est de connaître son public ou les utilisateurs de son service d'information et s'il n'est pas utilisé, chercher les éventuels problèmes qui les repousses. Afin de le savoir il s'adonne à des études qui lui permettent non seulement d'avoir les informations nécessaires sur son environnement et celui de la concurrence, mais aussi de cerner quel type de population consomme son service. Le meilleur des cas est de concevoir un service d'information pour chaque type d'usager. C'est ce qui est appelé segmentation. « La segmentation correspond au découpage d'un marché en plusieurs sous groupes homogènes, les segments, de telle façon que les membres de chaque groupe soient plus semblables entre eux et plus dissemblables d'un sous groupe à l'autre. Chaque segment de marché correspond à une demande spécifique et homogène »[40].Comme le dit Jean Michel SALAUN[41] « les bibliothèques universitaires ou les centres de documentation ont un grand avantage, leur public font partie d'une collectivité déjà hiérarchisée. Les segmentations traditionnelles pour les entreprises qui s'adressent au grand public se font d'abord par rapport à la géographie (culture,région,habitation,…etc.),par rapport aux critères sociodémographiques (age,sexe,taille du foyer,catégorie socioprofessionnelle) ou encore par rapport aux comportement d'achat ou d'utilisation du produit (taux d'utilisation ,fidélité,bénéfice recherché) le travail de segmentation mène vers le choix d'un public cible,c'est-à-dire un segment que l'on va privilégier. Vis-à-vis du service public ce principe s'avère contradictoire avec ses obligations, dans ce contexte il ne s'agit pas d'abandonner une partie du public, mais la segmentation et le

[40] MUET Florence ; SALAUN J.M. **Stratégie marketing des services d'information, bibliothèques et centres de documentation**. Paris : Cercle de la Librairie, 2001, p.39

[41] SALAUN Jean Michel. **Marketing des bibliothèques et centres de documentation : stratégie**. Paris : BBF, t.36, n°1,1991. p.50-57

ciblage c’est de considérer que les usagers n’ont pas toujours les mêmes besoins d’information.

Plusieurs variables peuvent être utilisées pour segmenter un public d’une bibliothèque.

3.6.1- Les variables de la segmentation :

Quelque soit la catégorie de service d'information que l'on prend en compte[42], la segmentation ou l'analyse du public comporte trois variables de la segmentation en fonction des caractéristiques sociologiques, informationnelles et comportementales.

3.6.1.1- Variable sociologique :

Elle est composée de variables relatives à l'identité comme l'age, le sexe, catégorie socioprofessionnelle, origine urbaine ou rurale,…etc. elles sont souvent pertinentes pour un premier niveau d'analyse de public notamment pour une bibliothèque publique. Pour les caractéristiques des métiers, des fonctions, des secteurs d'activité, sont à considérer. Il s'agit de bien déterminer leur nature et leur contenu. Dans les centres de documentations d'entreprises, on s'intéresse implicitement aux profils d'utilisateurs, en fonction de leur mode de contribution à l'activité de l'entreprise.

3.6.1.2- La variable comportementale :

La fidélisation des usagers constitue l'objectif primordial de la segmentation comportementale. Elle cherche à optimiser le service selon le comportement de l'usager. Cette variable s'intéresse aussi aux pratiques individuelles des usagers, c’est-à-dire chercher à savoir comment les individus sélectionnent leurs lecteurs,

---

[42] MUET, Florence; SALAUN, J.M. Op.cit, p.43-45

abordent les documents, comment ils cherchent et utilisent l'information dont ils ont besoin.

Dans une bibliothèque universitaire par exemple il faut s'intéresser aux pratiques personnelles de recherche, quelles sont les sources d'information utilisées? Les étudiants considèrent –ils aussi d'autres ressources via Internet par exemple?

3.6.1.3- La variable informationnelle:

Il s'agit de repérer les caractéristiques des informations et des documents nécessaires aux usagers ainsi que les conditions et les circonstances de l'usage de l'information. Pour le grand public, on cherche à déterminer quels sont les domaines d'intérêts, les préférences en matière de littérature, en matière de l'écrit et de divers supports multimédias,…etc. dans le cas d'une bibliothèque universitaire on s'intéressera plus aux filières d'études ouvertes au niveau de l'université.

3.6.2-les besoins d'information des usagers :

Si l'université a de tout temps cherché à apprendre aux étudiants à penser par eux-mêmes, l'avènement de la société de la connaissance a fait de la maîtrise de l'information une des finalités essentielles de l'enseignement universitaire. Plus que jamais, on attend d'un diplôme de l'université qu'il s'ache chercher et trouver de l'information, ce qui suppose conscience et définition du besoin d'information ; méthodes et stratégies de recherche ; choix, évaluation et analyse des ressources ; synthèse et communication. En outre, la maîtrise de cette compétence constitue un gage important de réussite des études universitaires elles mêmes[43].

---

[43] COULON, A. (1999). **Un instrument d'affiliation intellectuelle : l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycle universitaires**. Bulletin des Bibliothèques de France, 44(1), 36-42. En ligne http://www.Enssib.fr/bbf-99-1/05-coulon.pdf. [consulté le 28/01/2008]

Depuis les années 1980, en parallèle aux recherches sur la conception des systèmes de recherche d'information, des études se sont centrées sur l'usager pour analyser son comportement informationnel et l'activité de recherche d'information. Ce sont principalement ces travaux qui ont cherché à mieux définir ce qu'est un besoin d'information, les identifier est plutôt un processus complexe car chaque individu réagit différemment en fonction de ses tendances profondes et de la pression de l'environnement[44]

3.6.2.1- définition du besoin d'information :

Avant même de chercher la définition d'un besoin d'information, il faut savoir que l'information tel qu'elle a été définit par le dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation c'est « la consignation de connaissances dans le but de leur transmission.

Cette finalité implique que les connaissances soient inscrites sur un support afin d'être conservées, et codées, toute représentation du réel étant par nature symbolique ». Pour la distinction de l'information et de la connaissance : l'information répondrait à des questions de type « qui », « quoi », « ou », « quand » et les connaissances aux questions « pourquoi » et « comment ». Selon le dictionnaire de la langue française, un besoin est « une sensation qui porte les êtres à certains actes qui leur sont ou leur paraissent nécessaires ». Un besoin d'information serait donc « sensation qui porterait l'individu à s'engager dans une activité de recherche d'information[45].

---

[44] SEMRA, Halima. **La littérature grise : usage et besoins des enseignants-chercheurs de l'université Mentouri de Constantine**. Thèse pour l'obtention du diplôme de doctorat d'Etat en bibliothéconomie. Constantine : institut de bibliothéconomie, 2003.

[45] **Le besoin d'information: principes et compétences**
http://infocom.u-strasbg.fr/-
thematic/images/thematic_06/documents/actes_simonobrigitte_txt.pdf

Pour qu'un besoin d'information mène à une activité de recherche d'information RI, il faut que l'individu pense qu'il existe une réponse à sa question et que l'effort nécessaire pour obtenir cette réponse n'est pas trop important par rapport au gain attendu.

la notion de besoin d'information semble centrale dans le domaine de la recherche d'information dans les documents, puisque cette dernière est définie comme une interaction entre un individu qui a besoin d'information et un document qui contient ou non la réponse à ce besoin[46]. Aussi dans le cas d'un chercheur, le besoin d'information traduit l'état de connaissance dans lequel il se trouve lorsqu'il est confronté à l'exigence d'une information qui lui manque, d'une information qui lui est nécessaire pour poursuivre un travail de recherche. Il naît donc d'une impulsion d'ordre cognitive[47].

3.6.2.2-Types de besoins d'information :

Des typologies de besoins d'information ont été proposées par des scientifiques dans le but d'améliorer l'assistance aux usagers des centres de documentations ou des systèmes de recherche d'information. D'après Peter Ingwersen[48] il y a trois catégories de besoins de nature cognitive chez l'individu:

Besoin de vérification: l'utilisateur ou usager souhaite vérifier une information ou retrouver des éléments d'information aux caractéristiques connues (nom d'auteur, titre d'un article,….).il veut par exemple, retrouver des références bibliographiques précises. La précision des recherches est alors déterminante, les OPAC sont conçus pour traiter ce type de besoin.

---

[46] MIZZARO,S. Relevance/The whole history. In: T. Bellardo Hahn et M. Buckland (eds). Historical studies in information sciences. Pp.221

[47] LE COADIC, Yves. **Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic**. Paris : ADBS ,1998. p.12

[48] INGWERSEN, P. cité dans l'article: **Le besoin d'information: principes et compétences**.[enligne]http://infocom.u-strasbg.fr/-thematic/images/thematic_06/documents/actes_simonobrigitte_txt.pdf

Besoin conscient concernant le sujet (besoin dirigé):

L'utilisateur veut clarifier, passer en revue ou approfondir certains aspects d'un sujet connu. A l'exemple d'un usager qui possède déjà un certain nombre de connaissances sur le sujet qui l'intéresse, il veut les compléter.

Besoin flou sur un sujet:

L'utilisateur veut explorer de nouveaux concepts ou relation en dehors des domaines qu'il connaît, ou les données qu'il connaît sont vagues et incomplètes.

3.7-Les attentes des usagers des services de la bibliothèque:

Le concept d'attente est une base de réflexion sur la qualité des services et sur la satisfaction des usagers. Ce qui fait la différence entre les attentes et les besoins des usagers c'est que leurs besoins sont profonds et enfouis mais les attentes sont en surface. Et selon B. Schneider et D.B. Bowen "les besoins sont de nature plus globale que celle des attentes, ils sont aussi plus profonds.

Les attentes concernent la succession des événements journaliers; les besoins touchent à des problèmes d'existence ou d'identité, tels que la vie et la mort, et ce qu'une personne est où veut être".

Dans une situation de service si les besoins de l'usager ne sont pas satisfaits, il y a risque de le perdre, mais s'il s'agit de ses attentes il y a une possibilité de rectification ou de réparation. En plus des besoins d'information des usagers et le sens donné aux attentes des usagers P. Eiglier a identifié trois besoins principaux que toute organisation doit respecter[49].

3.7.1-Le besoin d'estime :

C'est celui de la conscience de soi par l'individu, chacun est conscient de sa personne, et pense toujours qu'elle a une très grande valeur et qu'elle

[49] EIGLIER, Pierre. **Marketing et stratégie des services**. Paris, Economica, 2004, p.81-82

mérite tout le respect. Un usager dans une bibliothèque par exemple ressent ainsi profondément et souvent confusément le besoin d'être traité comme une personne importante.

3.7.2-Le besoin de sécurité:

L’usager en étant un élément qui participe aux services de la bibliothèque et qu'il est présent dans la servuction, sa sécurité est en jeu, ainsi que celle de ses biens lorsqu'il les confie à un prestataire.

3.7.3-Le besoin de justice:

Ce besoin ressort de l'équité que lui réserve les services de la bibliothèque. Le besoin de justice est le sentiment que ressent l'usager quand il compare son traitement à celui des autres usagers.

Conclusion :

Comme principe de base, la mission de toute organisation en générale, et de la bibliothèque universitaire en particulier, est de s’adapter aux attentes et aux comportements de son public. Parmi les préoccupations majeures des bibliothèques, il y a la prise en charge des besoins d'information des utilisateurs en vue de leur satisfaction. Cependant, user des différentes techniques du marketing est un moyen d' y parvenir pour toute démarche qualité, à savoir que la connaissance des publics aboutit à mieux adapter les services aux attentes et espérances de ces mêmes usagers. Parler de la qualité n’est pas la définir par rapport à des références internes de la bibliothèque, mais bien entendu par rapport à son adéquation aux besoins des usagers, ce qui signifie que l’adoption d’une démarche qualité ne vise pas d'atteindre la perfection, mais comme une démarche adaptative visant à la satisfaction d’un besoin ou des besoins d’information des usagers. Notre interrogation est de savoir comment évaluer ou mesurer cette satisfaction à l’égard de la qualité offerte par les bibliothèques universitaires?

C H A P I T R E   4

Le Servqual : Outil d’évaluation

Introduction :

La qualité doit nécessairement faire l'objet d'une évaluation et de mesure, à savoir qu'elle est étroitement liée à la mesure de la satisfaction des usagers ou des utilisateurs à l'égard d'un service ou d'un produit tangible. La mesure de satisfaction est réalisée par des organismes spécialisés ou des chercheurs en utilisant la technique des sondages ou la réalisation des enquêtes de terrain. Ceci dit, mesurer la non qualité, apprécier l'importance des défauts et des dysfonctionnements dans une organisation.

Les bibliothécaires ont tenté pendant de longues années avec le défi de démontrer la qualité du service qu'ils fournissent. La mesure de la satisfaction des usagers est d'un apport considérable et constitue même un outil important pour l'amélioration des méthodes et démarches qualité, à savoir que l'intérêt de cette mesure est d'évaluer le niveau de satisfaction des usagers par rapport à la qualité perçue, à savoir que celle-ci c'est-à-dire la satisfaction dépend des perceptions et des attentes de ces mêmes usagers.

4.1-Evaluation de la qualité dans les bibliothèques :

La notion de mesure et d'évaluation à fait couler beaucoup d'encre au cours de ces dernières années, a fait l'objet de colloques et de débats, et justifier d'importantes publications dans les collections professionnelles[50] . En effet, dans le domaine des bibliothèques et de par leurs missions de service public et en tant qu'organisations productrices des services, par nature difficile à évaluer pour plusieurs raisons dont la plus évidente est la participation de l'usager au service rendu. La nature même de l'activité d'une bibliothèque rend difficile l'évaluation de la qualité du service rendu.

[50] KUPIEC, Anne. **Bibliothèques et évaluation**. Paris : Ed. Du cercle de la librairie, 1994. 197 P.

Les professionnels du marketing ont désigné cet état de fait par le terme de servuction[51], défini dans notre chapitre précédent, Bertrand CALLENGE[52] pour les bibliothèques et Michel MOLLAND[53] pour les centres de documentations et d'information (CDI) ont montrés l'importance des relations interpersonnelles pour les services des bibliothèques.

La mesure de la qualité repose sur la satisfaction du public situé à la croisé de diverses disciplines dont les bibliothèques sont souvent peu familières, on peut se demander si cette notion, difficile à appréhender, ne constitue pas par fois un frein à la mise en place d'une démarche qualité ? Nous avons donc été conduits à nous intéresser particulièrement à cette notion et à son orientation avec la démarche qualité dans le contexte des bibliothèques universitaires en Algérie.

4.1.1-L'audit qualité :

L'audit qualité tel qu'il est définie par les normes ISO 8402 et ISO 10011 « c'est un examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies, et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon efficace et sont aptes à atteindre les objectifs »[54].

[51] MUET, Florence ; SALAUN, Jean Michel. **Stratégie marketing des services d'informations**. Paris : Cercle de la librairie, 2001. 121 p.
[52] CALLENGE Bertrand. **Accueillir, Orienter, informer**. Paris: Ed. Cercle de la librairie, 1999. 444 p.
[53] MOLLARD, Michel. **Les CDI à l'heure du managemen**t. Villeurbanne : presse de l'ENSSIB, 1996. 156 p.
[54] CORBEL, Bernard ; MURY, Bernard. **L'audit qualité interne : démarche et techniques de communication**. Paris : Afnor, 2000. p.6

L'audit est une procédure de contrôle, de vérification et d'évaluation qui s'applique aux organisations de service ou de production. Il existe plusieurs types d'audit :

- Audit interne
- Audit externe
- Audit légal
- Audit de conformité
- Audit d'efficacité
- Audit des fonctions
- Audit informationnel
- Audit qualité

Dans notre étude nous nous intéresserons à ce dernier type (audit qualité) qui est aussi un audit marketing « qui pose les bases d'un dialogue actif entre les dirigeants, leur entreprise et son environnement et peut conduire à une remise en cause de leur propre approche managériale »[55]. L'audit qualité est caractérisé par l'utilisation des enquêtes.

4.1.1.1-les enquêtes :

il s'agit de vérifier sur le terrain auprès des populations concernées le bien fondé de la politique marketing passé,présente ou future d'une organisation, CAMUS Bruno[56]distingue cinq difficultés communes à toutes les formes d'enquêtes :

---

[55] CAMUS, Bruno. **Audit marketing**. Paris : Ed. D'organisation, 1988. p.43
[56] CAMUS, Bruno, Op. Cit, p.59

1. choix de la cible ou population de référence. celle-ci est souvent trop importante. l'enquête exhaustive ou le recensement s'avéreraient trop longs et onéreux. on procède au prélèvement d'un échantillon représentatif.
2. choix de la méthode de prélèvement d'un échantillon représentatif.
3. choix du mode d'enquête soit par l'observation ou la sollicitation de la cible.
4. choix de la procédure de sollicitation par la réalisation d'interviews, des entretiens, des questionnaires auto administré ou des sondages express.
5. choix du vecteur d'enquête en engageant des enquêteurs en contact direct, des enquêtes par correspondance, des enquêtes par minitel ou par Internet et des enquêtes par téléphone.

4.1.1.2-les écarts de la qualité :

Basé sur la définition traditionnelle de qualité de service, Parasuraman, Zeithaml, et Berry (1985) ont développé un « model d'écart » de la qualité de service perçue. Ce modèle est constitué de cinq lacunes (écarts) présentées dans la figure n° 07 suivante :

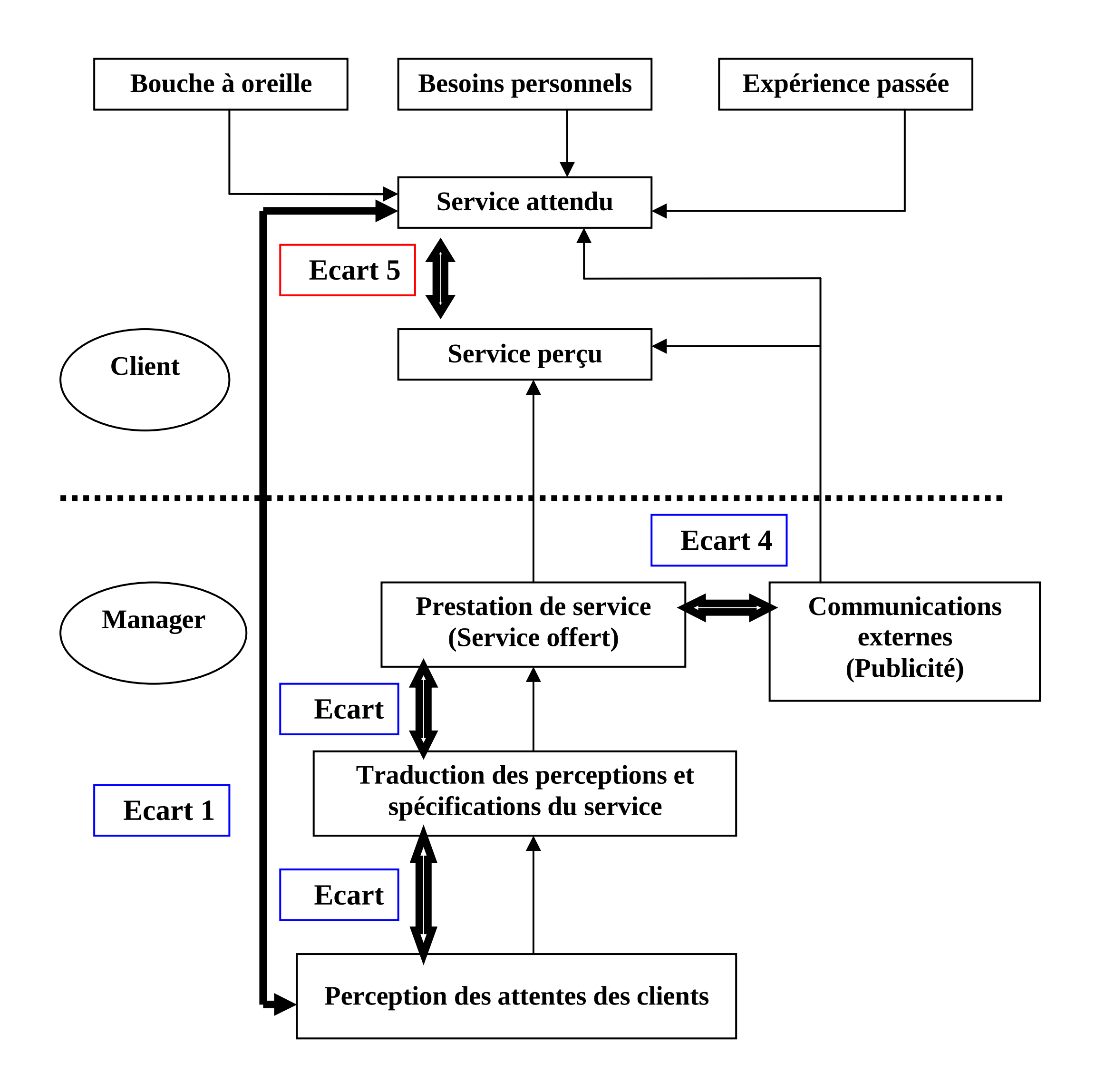


Figure n°07 : « Modèle conceptuel de qualité de service, « Gaps Model »
Source : Lovelock Christopher et D. Lapert[57]

- **Écart 1 :** écart entre les attentes et la perception du management des attentes
- **Écart 2 :** écart entre la perception du management des attentes et les spécifications du service.
- **Écart 3** : écart entre spécifications du service et service actuellement délivré.

57 LOVELOCK, Christopher ; LAPERT,D. Op. Cit. p.394

- **Écart 4 :** écart entre le service vraiment rendu et ce qui est communiqué par les medias aux utilisateurs sur le service offert.
- **Écart 5 :** écart entre la spécification du service par l'usager et ses attentes.

4.2- Origine du model Servqual : outil d'évaluation

Servqual est une méthode destinée à mesurer la « qualité de service » dans les entreprises, elle implique de conduire une enquête par échantillonnage des clients, de sorte que leur besoins perçus de service soient compris. Cette méthode qui a été élaborée à la fin des années 1980 par les chercheurs Parasuraman, Leonard Berry et Valery Zeithaml, constitue le point de départ de la majorité des travaux qui portent sur la satisfaction et la qualité du service[58]. Leur travail est basé sur le paradigme de la confirmation des attentes. Aussi pour mesurer la satisfaction du client sur différents aspects de la qualité des services, les auteurs qui sont à l'origine de ce model « Servqual » qui est un instrument de recherche par sondage[59]. Ceux qui répondent complète une série d'échelles qui mesurent leurs attentes par rapport à une société, parmi un large éventail de caractéristiques de services spécifiques. Par la suite on leur demande de rendre compte de leur perception de la performance de la société selon les mêmes caractéristiques. Quand les taux de performance perçus sont plus bas que les attentes, c'est un signe de qualité faible ; l'inverse indique une bonne qualité.

[58] Llosa; J.L. Chandon; Orsingher, C. « **An empirical study of SERVQUAL's dimensionality »**, service industries journal, vol.18, N°2, avril 1998, p. 16-44 : tiré de Boris Bartikowski.
http://mori.com/pubinfo/rd/opsr.pdf;Sylvie
[59] LOVELOCK, Christopher. Op Cit, p.390.

Les travaux de Parasuraman et ses collaborateurs sont basés sur le paradigme de la confirmation des attentes. Le principe de Servqual est relativement simple et comporte trois principales composantes[60]:

- Evaluation de ce qu'un excellent service devrait comporter
- Mesure de la performance d'un fournisseur de services individuels sur les aspects choisis
- Evaluation de l'importance relative des dimensions sur la satisfaction globale[61].

4.2.1- les variables de Servqual :

Le processus menant à l'évaluation est relativement simple. Le travail de Parasuraman et ses collaborateurs. Identifie un nombre réduit de dimensions de la qualité de service qui sont divisées en plusieurs caractéristiques, à leur tour transformées en énoncés. Zeithaml, Berry, et Parasuraman ont identifié dix critères utilisés par le consommateur afin d'évaluer la qualité du service[62]. Ils ont trouvé un fort degré de corrélation entre plusieurs de ces variables et les ont ainsi consolidées en cinq grandes dimensions :

- **Valeurs matérielles** (tangibilité) qui correspond a l'aspect des installations, de l'équipement, du personnel et des matériaux de communication.
- **Fiabilité :** capacité d'assurer le service promis d'une manière exacte et digne de confiance.

---

[60] TRAMBLAY, Patrick. **Mesurer la satisfaction et les attentes des clients**. [Enligne] http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca/cego/app/DocRepository/1/Reseaux/Mesure_Satisfaction/Modeles_asymetiques.pdf

[61] MORI SOCIAL RESEARCH INSTITUTE***. Public Service Reform : Measuring and Understanding Customer Satisfaction***.2002.47p.: http://www.mori.com/pubinfo/rd/opsr. pdf

[62] LAPERT Denis. **Le marketing des services**. Paris: dunod, 2005. p.85

- **Empressement** : volonté d'aider des clients et de fournir le service rapide.
- **Assurance :** la connaissance et la courtoisie des employés ainsi que leur capacité de donner confiance.
- **Empathie :** la société fournit le soin et l'attention individualisée à ses clients.

Les auteurs du Servqual ont proposé une conceptualisation de la qualité perçue en dix dimensions et comme suit :

Dimensions	**Définitions**
Crédibilité	Etre digne de confiance Honnêteté
Sécurité	Absence de danger, de risque, de doute
Accessibilité	Abord facile et contact aisé
Communication	Ecoute des clients Information régulière des clients
Compréhension du client	Efforts pour connaître les clients et leurs besoins
Tangibilité	Apparence physique des locaux, équipements, du personnel et des documents
Fiabilité	Capacité à réaliser le service promis de manière sure et précise
Réactivité	Volonté d'aider le client en lui fournissant un service rapide et adapté
Compétence	Possession des connaissances nécessaires pour délivrer le service
Courtoisie	Politesse, respect et contact personnel amical

Tableau n° 01 :" les dimensions génériques utilisées par les clients pour évaluer la Qualité d'un service[63]"

4.2.2- les objectifs :

Le Servqual est une balance permettant de mesurer l'écart entre les perceptions et les espérances, plus l'espace entre les espérances et les perceptions est grand, plus le mécontentement correspondant est grand et

63 LAPERT, Denis, Op. Cit, p.86

l'inverse est juste. La méthode du Servqual est composée d'un questionnaire de 22 items permettant de mesurer les espérances de service de l'utilisateur et les perceptions du service réellement fourni et ce en fonction des cinq dimensions du Servqual, a savoir la tangibilité, fiabilité, empressement, assurance et empathie.

La mesure doit permettre de porter une appréciation et de faire progresser les performances du service selon :

- La qualité perçue par rapport à la qualité voulue par l'usager,
- La qualité réalisée par rapport à la qualité voulue par le prestataire,
- L'évolution de la qualité dans le temps (progression, détérioration,…),
- La qualité réalisée par rapport à celle offerte par des concurrents.

Dans son objectif principal, Servqual sert à mesurer la différence entre la perception du service reçu et les attentes des usagers. Cette mesure est structurée autour du paradigme de la confirmation des attentes, ce dernier est schématisé dans la figure n°08 ci-dessous.

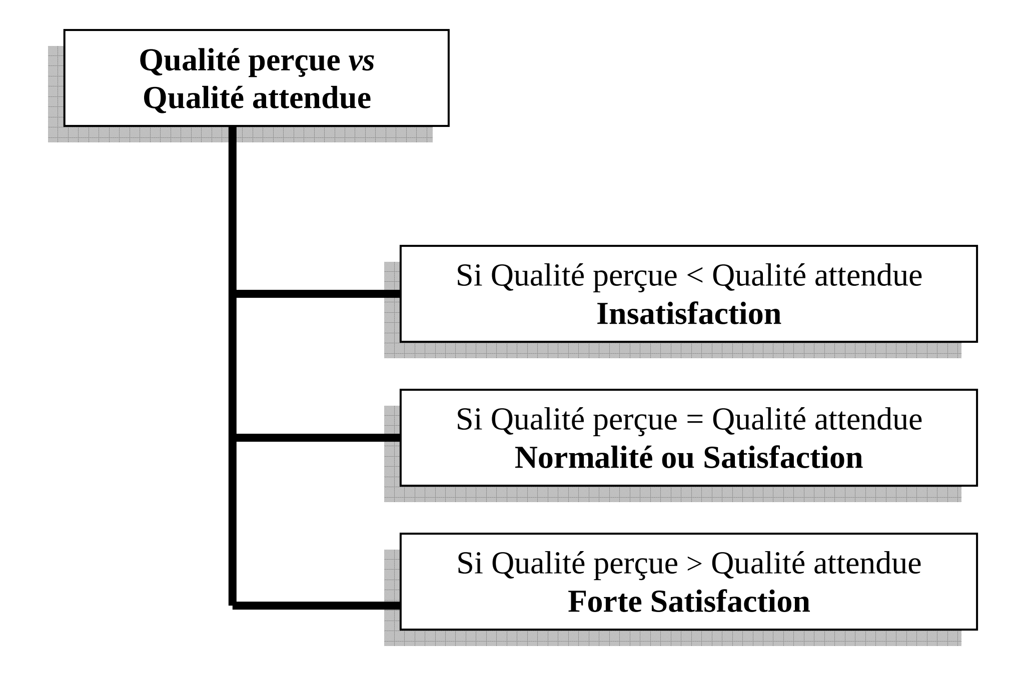


Figure n° 08: « paradigme de la confirmation des attentes[64] »

[64] RAY, Daniel. Op. Cit , p.31

Pour quantifier les éléments de mesure, on conceptualise cette différence en langage mathématique ce qui nous donnera les équations suivantes :

A. Les perceptions **(P)** sont inférieur aux attentes **(A)** il résulte une **Insatisfaction**

$$\mathbf{P < A \quad ou \quad P - A < O}$$

B. Les perceptions **(P)** sont égal aux attentes **(A)** il résulte une S**atisfaction**

$$\mathbf{P = A \quad ou \quad P - A = O}$$

C. Les perceptions **(P)** dépassent les attentes **(A)** il résulte une **Forte satisfaction**

$$\mathbf{P > A \quad ou \quad P - A > O}$$

Partie II

CADRE DE L'ETUDE

CHAPITRE 1

PRESENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE BEJAIA

1.1-Historique de l'université de Bejaia :

Les instituts nationaux d’enseignement supérieur (INES) de Bejaia furent crées le 1 er octobre 1983. Ils étaient érigés en centre universitaire le 7 juillet 1992 par le décret n° 92-294. L’Université fut créée en 1998 par le décret n°98-218 du 7 juillet 1998. Elle est baptisée « Université Abderrahmane MIRA ».

1.1.1-Facultés, départements et filières enseignées :

L’université de Bejaia regroupait quatre facultés jusqu'au mois de janvier 2008 d’où une nouvelle répartition est intervenue pour la création de trois autres facultés.

- Faculté de la technologie
- Faculté des sciences exactes
- Faculté de droit
- Faculté des sciences économiques et de gestion
- Faculté de médecine
- Faculté des sciences de la nature et de la vie
- Faculté des lettres et sciences humaines

1.1.2-La Bibliothèque universitaire de Bejaia : Historique

La BU de Bejaia à vue son existence en octobre 1983 avec l’ouverture des INES avec un fonds documentaire de 3547 ouvrages qui représentent 335 titres dans les disciplines enseignées, à savoir les sciences exactes, technologie et biologie.

La BU dans ses débuts avait des locaux provisoires affectés à son profil et se composait de trois salles de cours dont deux transformées en magasins, la

troisième est une salle de lecture. Il y avait un bureau pour l'exercice des taches administratives.

Le personnel lui aussi n'était composé que d'un attaché de bibliothèque, d'un attaché d'administration et d'un agent de bureau.

Pendant la première année la BU de Bejaia avait un nombre d'inscrit (lecteur) composait de 39 enseignant dont 18 coopérants et 204 étudiants en tronc commun de technologie et des sciences de la nature.

En juillet 1990 une nouvelle bibliothèque fut réceptionnée. Il s'en suit l'ouverture de deux bibliothèques annexes, l'une au niveau du compus central (Targa Ouzzemour) et l'autre au niveau du nouveau campus (Aboudaou).

1.1.3-Mission de la bibliothèque :

La bibliothèque est étroitement liée à son environnement dont dépend la définition du rôle et de la mission qui lui sont assignés. Elle doit s'intégrer dans son environnement qui est en perpétuelle évolution de sorte à s'adapter aux différents changements et mutations. Il s'agit pour la BU d'être attentive aux changements de programmes, de statuts, d'orientation, aux effectifs à servir, aux matières enseignées et aux sujets de recherche en cours. Donc la BU participe aux missions d'enseignement de recherche et de diffusion de l'information scientifique et technique de l'université.

La bibliothèque universitaire de Bejaia comprend deux bibliothèques annexes. L'ensemble de ces trois structures ont vocation à travailler en réseau (réseau Intranet), a la fois sur le plan technique et professionnel.

Chargée de mettre en œuvre la politique documentaire de l'université, la bibliothèque à pour ambition de satisfaire les besoins d'informations et de documentation des étudiants, des enseignants et des chercheurs.

Sa spécificité et ses compétences lui permettent aussi de jouer un rôle local, régional et national de centre de ressources pour des organismes extérieurs : a ce

titre, la bibliothèque universitaire est ouverte a toute personne ou organisme qui fait appel a ses ressources.

La bibliothèque universitaire de par ses missions fondamentales on peu citer les plus importantes et qui sont :

- Constituer des collections exhaustives dans les disciplines de l'université, en veillant à leur actualisation et à leur pertinence.
- Favoriser l'accès et la recherche dans les documents qu'elles possèdent, développer et promouvoir l'utilisation des nouvelles technologies de la communication.
- Promouvoir la pratique de la lecture et la recherche documentaire dans l'enseignement, et mener des actions de formation des utilisateurs.
- Affirmer sa fonction culturelle et son rôle patrimonial.

Analyser l'existant de la bibliothèque doit faire l'objet d'une étude détaillée des fonctions de la bibliothèque universitaire et décrit son activité. Chaque fonction est décomposée en partie élémentaire, en identifiant l'ensemble des opérations.

1.2-- Organisation et fonctionnement :

Une analyse des services offerts aux usagers a travers l'organisation et le fonctionnement de la BU permettra de mesurer la qualité des prestations offertes, perçues, et de dégager les services attendus a travers les besoins d'information exprimés par les usagers.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) ont engendrée des bouleversements au niveau de l'organisation et du fonctionnement des institutions universitaires vu les nouvelles pratiques organisationnelles sur le plan fonctionnel que sur le plan opérationnel des taches qui sont réalisé au niveau des BU. Il est impossible de dire qu'il existe un modèle type d'organisation du fait que les besoins des usagers évoluent et

deviennent de plus en plus spécifiques. La BU de Bejaia est organisé en services, voir figure n° **09**.

1.2.1-Service des acquisitions :

Le service des acquisitions est chargé de l'alimentation du fonds documentaire, collecte de l'information, par le biais des acquisitions. Cette opération est réalisée par voie d'appel d'offres pour ce qui est des ouvrages. Compte tenu du budget important consacré à cette partie de la documentation, et par voie de consultation restreinte pour ce qui est des abonnements.

Le cahier des charges est établi après la collecte des besoins exprimés par chaque faculté en fonction des catalogues et des bases de données des éditeurs qui leur sont communiqués vers le début de chaque année ou encore l'utilisation de l'Internet qui permet d'accomplir ce travail.

En suite un autre travail administratif qui vient compléter cette opération, qui est le lancement de l'avis d'appel d'offres, accordant un délai d'au moins 30 jours aux intéressés pour préparer leurs soumissions. La procédure est conforme au code des marchés public, à savoir :

- Ouverture des plis : techniques et financiers
- Analyse des offres : techniques et financiers
- Jugement des offres : techniques et financiers
- Visa du comité des marchés de la wilaya
- Publication de l'avis d'attribution du marché
- Visa du contrôleur financier
- Notification de l'ordre de service par le fournisseur
- Livraison, réception et inventaires

« Organigramme de la bibliothèque universitaire de Bejaia »

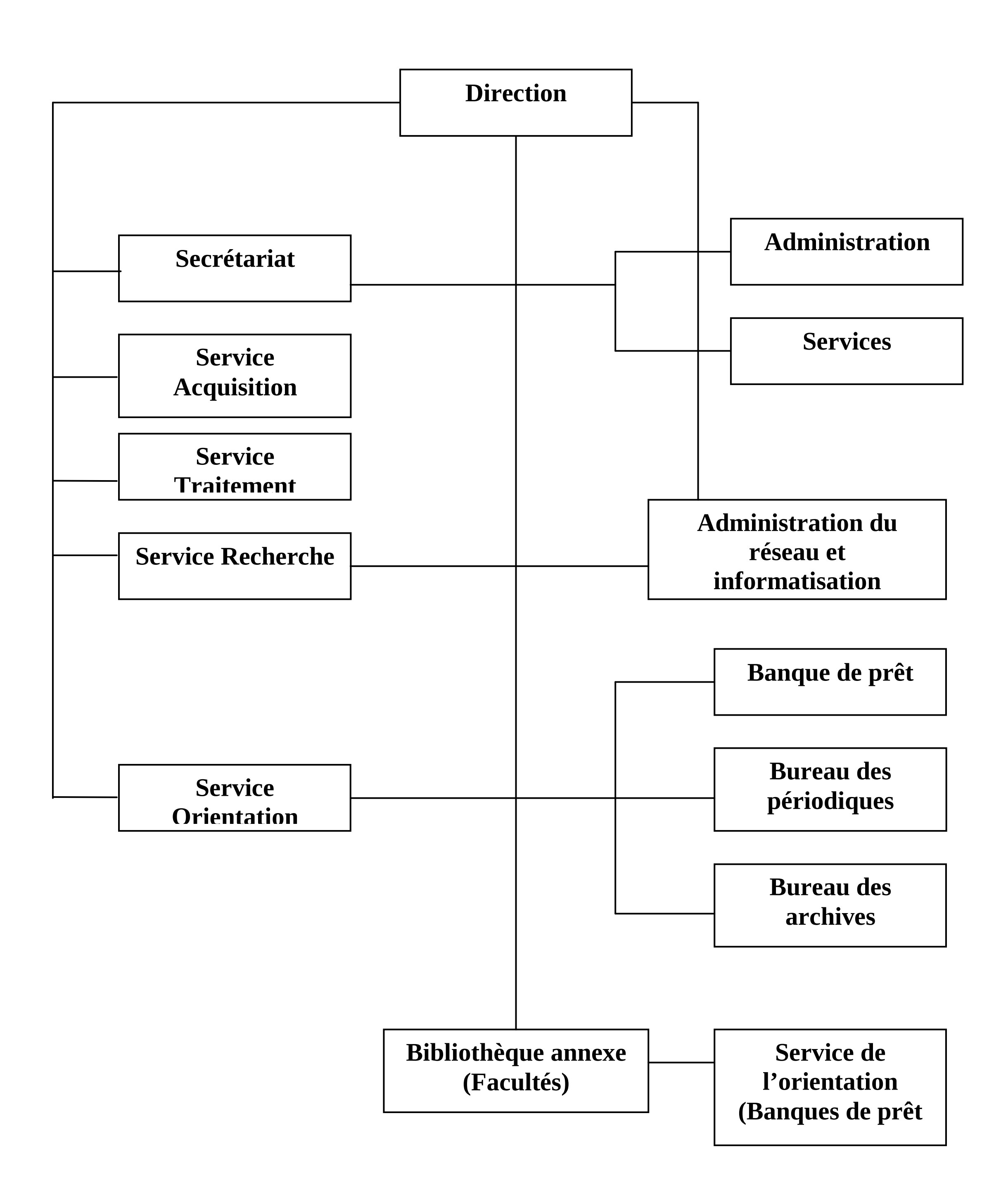


Figure n° 09

1.2.2-Service traitement :

C’est un service qui est chargé du traitement de tous les documents entrants à la bibliothèque par voie d’acquisition ou des dons. Il est chargé des taches techniques et intellectuelles comme le catalogage, la classification, l’indexation des documents et la saisie des données sur le logiciel de la bibliothèque. Il offre aux utilisateurs de la bibliothèque (étudiants, enseignants et agents), des moyens de repérer les documents que ce soit dans les magasins de stockage ou dans la base de données bibliographique de la bibliothèque.

Le service traitement est chargé de mettre à jour les fichiers de la bibliothèque regroupés sous une seule base de données bibliographique.

1.2.3- Service recherche bibliographique :

Le service recherche bibliographique est chargé de mettre en place des outils moderne d’accès à l’information. Il contribuât à la formation des usagers à l’utilisation des nouvelles technologies de l’information et de la communication. Il est chargé aussi de prendre en charge l’opération d’informatisation des services de la bibliothèque en adoptant le SIGB (Système Informatisé de Gestion des Bibliothèques) avec l’utilisation du logiciel « SYNGEB » Système Normalisé de Gestion des Bibliothèques développé par le CERIST.

1.2.4- Service de l’orientation :

C’est un service qui gère le personnel en contact avec le public dont le travail est accès sur les usagers. Il est chargé de la diffusion de l’information, il prend en charge les demandes d’autorisation d’accès aux services de la bibliothèque. Il composé essentiellement des banques de prêt, d’une salle des périodiques et de la salle multimédia.

Le service de l’orientation, offre à ses usagers, en plus de l’accès traditionnel à l’information (documents imprimés), un accès illimité aux réseaux Intranet et

Internet via les salles multimédia. L’amélioration de la qualité du service rendu au public implique la recherche, l’analyse et la prise en compte des besoins des utilisateurs.

1.3- Le budget :

Le budget de la bibliothèque est inclus dans le budget alloué à l’université. Depuis l’ouverture de la bibliothèque en 1983, le budget réservé à la documentation a connu une augmentation sensible et régulière.

Seulement qu’il n’en demeure pas moins qu’il reste insuffisant, eu égard aux besoins de plus en plus importants et de variété des supports, notamment électronique qui coûtent chers.

L’évolution progressive du budget alloué a la bibliothèque universitaire de Bejaia est consigné dans le tableau ci-après :

Année	Montant en DA	Observation
1983		Don de l'OPU de Sétif
De 1984 à 1988		Les achats étaient centralisés l'OPU fournissait des quotas par bibliothèques universitaires
1989	1.200.000,00	De 1989 à 1992, il s'agit de PFD (plan de financement en devise) et les montants sont convertis en dinars Algériens.
1990	1.200.000,00	
1991	1.350.000,00	
1992	1.500.000,00	
1993	500.000,00	
1994	700.000,00	
1995	2.700.000,00	
1996	3.000.000,00	
1997	3.300.000,00	
1998	3.800.000,00	
1999	4.100.000,00	
2000	4.800.000,00	
2001	22.000.000,00	
2002	32.000.000,00	
2003	42.000.000,00	
2004	22.000.000,00	
2005	25.000.000,00	
2006	42.200.000,00	
2007	60.500.000,00	

Tableau N° 02 : "évolution du budget de la bibliothèque"

Source : Bibliothèque Centrale

1.4- Le personnel :

Il est composé de **57** personnes reparties comme suit :

- **01** directeur par intérim ayant le grade de maître de conférences.
- **02** conservateurs dont 01 responsable de la bibliothèque annexe.
- **15** attachés de bibliothèque dont 04 chefs de service.
- **10** assistants de bibliothèque qui s’occupent des taches techniques (acquisitions, traitements, recherche, orientation et information).
- **22** agents et aides techniques de bibliothèque qui sont reparties sur l’ensemble des banques de prêt ainsi que les salles des périodiques.
- **01** ingénieur d'état en recherche opérationnelle qui s'occupe en collaboration avec le service de la recherche de la bibliothèque de tout ce qui est lié à l'informatisation.
- **01** secrétaire de direction
- **01** secrétaire des services
- **02** agents d'entretien
- **02** femmes de ménage

Pour le personnel s'occupant des salles multimédias, il est rattaché au centre de calcul de l'université. Pour les agents chargés de la sécurité de la bibliothèque universitaire et de ses deux annexes dépendent et sont fournis par la cellule de sécurité et prévention de l'université.

1.5- Les locaux et espaces d'accueil:

- **15** bureaux pour le personnel technique et administratif
- **04** salles de lecture d'une superficie totale de 5100 m
- **03** magasins de stockage
- **01** hall d'exposition
- **01** salle d'archives
- **02** salles des périodiques

- **03** salles multimédia
- **01** salle des références

1.6- Ressources documentaires:

La bibliothèque centrale de l'université de Bejaia est dotée de ressources documentaires multiples et variées. On y trouve des monographies, des revues, des thèses, des mémoires, des journaux, des articles ainsi que des supports électroniques tel que les CD Rom. au cours de ces deux dernières années (2006 et 2007) de nouvelles ressources électroniques via le réseau Internet et des abonnement aux bases de données étrangères vient d'enrichir encore d'avantage la BU de Bejaia.

1.6.1-Les monographies :

Elles forment indéniablement le cœur de la bibliothèque avec **162017** Exemplaires pour un total de **49226** titres.

Année	Nombre de titres	Nombre d'exemplaire
1983/87	8312	23318
1988/92	4481	22353
1993/95	2045	7242
1996	639	1917
1997	697	2081
1998	701	2103
1999	734	2202
2000	787	2361
2001	4800	14400
2002	5750	17250
2003	8790	26370
2004	4615	13845
2005	3900	11700
2006	2975	14875
Total	49226	162017

TABLEAU N° 03 : "évolution du fonds documentaire (Monographies) de 1983 à 2007"
Source : bibliothèque centrale

1.6.2-Périodiques :

Parallèlement aux monographies, les périodiques constituent un véhicule important de l'information scientifique et technique. en terme de budget, les périodiques représentent 15 % de l'enveloppe financière allouée à la bibliothèque.

Le fonds des périodiques est estimé à 729 titres dont 60 en cours d'abonnement.

1.6.3-Thèses et mémoires :

C'est un support pédagogique aussi important voir même indispensable pour les étudiants de fin de cycle en graduation.

1.6.4- Supports électroniques :

La bibliothèque universitaire de Bejaia compte **1070** CD-ROM représentant et accompagnants des ouvrages. L'ensemble couvre quelques disciplines, particulièrement technologiques.

1.6.5-Abonnement électronique :

Depuis l'année 2006 la bibliothèque universitaire de Bejaia s'est dotée d'un moyen d'accès à l'information via le réseau informatique de l'université en utilisant les nouvelles technologies de l'information et de la communication, il s'agit des abonnement en ligne à des bases de données étrangères offrant des accès aux contenus des revues en texte intégral tel que : « **Science direct » et « Proquest »**.

1.7-Etat de l'informatisation :

Depuis l'année 2003 la BU de Bejaia s'est doté d'un logiciel de gestion des bibliothèques « SYNGEB » (Système Normalisé de Gestion des Bibliothèques) conçu par le CERIST (Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique). Ce logiciel est régulièrement mis à jour, compte

tenu de sa performance. A l’instar des universités qui ont opté pour ce logiciel, seulement quelques uns de ses modules sont opérationnels, en l’occurrence : le module recherche bibliographique (Finder) – le système de prêt est en cours d’essai – la saisie des données qui se trouve à un stade avancé.

Langue / Documents	Français	Arabe	Anglais	Total
Ouvrages	**27512**	**6880**	**3081**	**37473**
Thèses et Mémoires	**7017**	**24**	**13**	**7054**
Périodiques	**386**	**48**	**295**	**729**
Total				**45256**

Tableau N° 04 : "Nombre de document saisi sur la base de données bibliographique"
Source : Bibliothèque Centrale

1.7.1- Parc informatique :

Si l’on considère l’ensemble des bibliothèques, c'est-à-dire, la bibliothèque centrale et ses annexes, le parc informatique de notre établissement est le suivant :

- 28 micro-ordinateurs de types HP et DELL pour le personnel de la bibliothèque universitaire.
- 01 serveur.
- 23 micro-ordinateurs en monoposte de type HP pour la recherche bibliographique.
- 20 micro-ordinateurs pour les enseignants de type HP connectés aux deux réseaux Intranet et Internet.
- 102 micro-ordinateurs de type HP équipant les salles multimédia pour les étudiants avec connexion aux réseaux Internet et Intranet.

1.8--Formation du personnel :

Dans le cadre du perfectionnement et du recyclage du personnel spécialisé de la bibliothèque universitaire de Bejaia, un plan de formation a été lancé depuis l'année 2005. Des sessions ont étés organisés au niveau de l'INPED – Boumerdés :

- La gestion de la documentation et de l'information
- L'organisation et la gestion des bibliothèques.

d'autres formations dans le cadre du projet de mise en place du Réseau Inter bibliothèque Universitaire (RIBU) pour la constitution d'un catalogue collectif ont été assurés par des professeurs (partenaires étrangers associés aux projet) et nationaux , les intitulés des formations sont comme suit :

- Administration des réseaux et serveurs
- Techniques documentaires et SIGB
- Initiation aux systèmes normalisés de gestion des bibliothèques
- Normalisation des catalogues en arabe
- Indexation et classification en français
- Indexation et classification en arabe
- L'accueil des publics : principes et services
- Administration des systèmes Microsoft Windows Server 2003

1.9- Services rendus : Ratios

1.9.1-Lecteurs inscrits :

- 30039 Etudiants.
- 951 Enseignants permanents.
- 246 Enseignants vacataires et associés.
- 25 Travailleurs.

Ce qui porte le nombre de lecteurs inscrits à la bibliothèque universitaire de Bejaia à : **31261** usagers inscrits

1.9.2-Le personnel :

Effectif au 25 avril 2008 (permanent et pré emploi): 71 postes. Il faut signalé que le nombre de poste affecté au service public (banques de prêt) est de l'ordre de 47 agents dont 20 sont recruté dans le cadre du pré emploi. Ce qui fait qu'un agent pour 666 utilisateurs.

1.9.3-Locaux et condition d'accueil:

- **Surface:** 5100 m^2 ce qui représente 0.16 m^2 par étudiant : la norme étant de 1,5 m^2 par étudiant.
- **Places assises:** 2000 ce qui représente 0.06 place par étudiant c'est-à-dire 16 étudiants pour une place assise : la moyenne est de 10 étudiants par place.

Les locaux sont inadaptés et le libre accès aux collections très peu développé. Seuls les enseignants et les post graduant ont le libre accès aux collections.

Ouverture :

En moyenne concernant les salles de lecture, elle est de 80 heures par semaine, soit 16 heures par jour du samedi au mercredi et 4 heures le jeudi. Pour le prêt des ouvrages, elle est en moyenne 54 heures par semaine.

Informatique:

145 micro-ordinateurs pour l'ensemble des usagers. Ce qui représente 1 micro pour 216 usagers (étudiants, enseignants et travailleurs).

1.9.4-Prêt et communication des documents :

- 03 ouvrages par étudiant pour une durée de quinze 15 jours
- 06 ouvrages par enseignant permanent pour une durée de deux 02 mois
- 04 ouvrages par enseignant vacataire pour une durée d'un 01 mois

1.9.5-Prêt entre bibliothèque :

Il n'existe pas à proprement parler. Néanmoins, nous recevons des étudiants venants des autres universités, tout comme nos étudiants se rendent dans d'autres universités.

En général, l'étudiant venant d'une autre université, ou se rendant dans une autre université est muni d'une recommandation dûment signée par le responsable de la bibliothèque ou par le chef de service de l'orientation.

CHAPITRE 2

Méthodologie

Introduction :

La démarche qualité est en effet d'une importance capitale pour la prise en charge des besoins des usagers et pour une meilleure qualité de service, dans la perspective de répondre à leurs attentes.

Affiner et valider nos choix méthodologiques s'est avéré un long travail de réflexion conceptuelle et problématique qui a constitué la première phase de notre étude. Nous avons donc mesuré les enjeux du sujet, définit notre problématique et construit nos hypothèses. Afin de mesurer la satisfaction des usagers et vérifier nos hypothèses, nous devons savoir quelle est la composante de notre public ? Quelle est la catégorie des usagers à consulter? Quelles sont leurs attentes vis-à-vis de la qualité des services offerts à la BU de Bejaia? Sont-ils satisfaits de la qualité de service qu'ils perçoivent?

L'enquête de satisfaction tient une place importante dans la gestion de la qualité. Du moment que l'organisation attribue un caractère prioritaire au point de vue de l'usager, il est essentiel d'organiser la manière dont on va recueillir et analyser les éléments relatifs aux attentes et à la satisfaction des usagers. L'enquête de satisfaction doit nécessairement passer par des étapes, à savoir qu'elle s'inscrit d'abord dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la qualité et de la prise en charge des besoins des usagers, c'est-à-dire qu'il faut fixer des objectifs.

- ✓ Définir les conditions déontologiques et matérielles, à savoir la confidentialité, budget, temps, les moyens matériels,…etc.
- ✓ Construction de l'échantillon représentatif selon une technique adaptée au besoin de l'enquête. Par exemple la méthode des quotas, méthode du tirage au sort, méthode du panel,….etc.
- ✓ Elaboration du questionnaire en tenant compte des types de questions, ouvertes ou fermées, entretien, l'observation direct, sondage,…etc.
- ✓ Pré test qui permet de mesurer l'efficacité du questionnaire quant celui-ci est rédigé.

- ✓ Analyse des réponses (dépouillement, analyse quantitative et qualitative).
- ✓ Présentation des résultats et proposition d'actions[65]

2.1- Objectifs de l'enquête:

Il est important de savoir que pour concevoir une étude sur la satisfaction des usagers vis-à-vis de la qualité des services offerts par la bibliothèque, il y a des facteurs déterminants, à savoir les objectifs de l'étude, la population à étudier et les ressources disponibles. Le but de notre enquête est de mesurer la satisfaction des usagers de la bibliothèque universitaire vis-à-vis de la qualité des services offerts et de déterminer l'écart entre ce qui est perçu et ce qui est attendus par ces mêmes usagers.

Cette étude (enquête) est basée sur un travail de terrain pour la collecte des données, auprès d'une catégorie d'utilisateurs des services de la BU de Bejaia, il s'agit de :

- Comprendre quelles sont les attitudes des usagers à l'égard de la qualité des services de la BU.
- Quel est l'importance accorder par les usagers aux différentes composantes de service de la BU, à savoir les éléments tangibles, la fiabilité, la serviabilité, assurance et l'empathie.
- Avoir les écarts de la qualité perçue par rapport aux espérances des usagers pour mieux comprendre les lacunes existantes.

2.2- choix de la population :

Afin de faire aboutir notre étude, nous avons choisi une population qui regroupe les étudiants en post- graduation (magister et doctorant) inscrits à l'université Abderrahmane MIRA de Bejaia. Notre choix s'est porté sur deux facultés, à savoir la faculté de la technologie et la faculté des sciences

[65] **Guide pratique pour l'évaluation de la qualité des activités documentaires**, ADBS, 1998, p.18

économiques. Le choix de ce type d'usagers est motivé par le fait que cette frange de lecteurs est celle qui fréquente beaucoup plus les services de la bibliothèque.

2.3- l'échantillonnage:

En général, on se contente de l'étude d'un échantillon représentatif et qualitatif extrait d'une population cible, car on ne dispose ni de temps, ni de moyens pour élargir l'enquête à l'ensemble des usagers. Ainsi, la population prise en compte dans notre démarche est celle des doctorants et des post-graduants. Quant à l'échantillon choisi, il est tout simplement aléatoire stratifié.

2.4- Choix de la population à enquêter : l'échantillon

La population à enquêter est représentée par **382** utilisateurs (magistère et doctorant) repartis sur deux (02) facultés :

- Faculté des sciences économiques
- Faculté de la technologie

L'objectif de cette recherche est de choisir un nombre d'usagers de la population totale sur laquelle porte l'enquête. Notre étude s'est basée sur le choix d'un échantillon aléatoire stratifié.

Ainsi nous avons retenu 170 usagers sur l'ensemble de la population ciblée, soit l'équivalent de 44,50 %, ce qui correspond à 71 doctorants et 99 étudiants en magistère.

2.5- méthode de l'enquête:

Pour les besoins de notre enquête, nous avons choisis de recueillir l'avis des étudiants en poste graduation, qui en majorité sont des enseignants à l'université de Bejaia. Notre choix est justifié par rapport aux éléments suivants:

- Connaître le degré de leur satisfaction vis-à-vis de la qualité des services offerts.
- Mesurer les écarts de la qualité espérée par cette catégorie d'usager vis-à-vis du service offert par la BU.
- Vérifier quelles sont les attentes les plus importantes des usagers à l'égard des services de la BU connaissant que cette catégorie d'usager est en contact permanent avec la bibliothèque.

2.6- le choix des instruments :

Le choix des instruments est la phase qui préoccupe tout chercheur car il s'agit du choix technique approprié capable de fournir des informations fiables. Au regard des objectifs assignés à cette étude, nous avons eu recours à deux types d'instruments : le questionnaire lequel constituât notre principal instrument au regard de nombre d'objectifs qui s'y rapportent et l'observation connue en outil complémentaire.

2.6.1-Le questionnaire :

Le questionnaire est une liste de question adressée à des utilisateurs d'une application par courrier traditionnel, par courrier électronique ou autres,…..dans le but de rassembler des opinions ou des suggestions ou d'apporter une validation qualitative ou quantitative à des hypothèses émises[66]. Le questionnaire n'est ni une simple liste de question ni un interrogatoire écrit que n'importe qui pourrait composer à propos de n'importe quoi, pourvu que les questions posées soient suffisamment claires[67]. Le questionnaire est un instrument très utilisé dans toutes sortes d'enquêtes et de recherche en sciences

---

[66]**Questionnaires**
http://egov.wallonie.be/boite_outils-méthodes/pa0303.htm (visité le 10 janvier 2008)
[67] AKTOUF, Omar. **Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations : une introduction à la démarche classique et une critique**. Québec : PUQ, 1987.p.

sociales. Il en existe plusieurs formes, classées suivant les objectifs visés ou les domaines étudiés. Par ailleurs, ce que l'on cherche à connaître, à vérifier ou a mettre au jour est souvent ignoré de la part même de ceux qui sont soumis au questionnaire ; ce n'est donc qu'indirectement par interprétation, et par croisements que l'on arrivera à déceler des motivations des attitudes et des opinions[68]. L'enquête par questionnaire nous permet d'interroger un nombre élevé de la population cible, les étapes suivies dans ce type d'enquête sont les suivantes :

2.6.2- le pré-test :

Le questionnaire a été élaboré pour faire l'objet d'un pré-test auprès d'un échantillon d'une dizaine d'usagers, sans distinction de grade. Ce test nous a permis de modifier la qualification de l'échelle utilisée dans le deuxième volet de notre questionnaire.

2.6.3- Elaboration du questionnaire:

Notre questionnaire est développé par rapport à notre besoin d'enquête, adapté du model Servqual développé par Valérie A. Zeithaml, A. Parasuraman et Leonard L. Berry.

Cette méthode de mesure est une technique utilisée pour réaliser une analyse de lacunes et de performance de la qualité du service d'une organisation contre les besoins de qualité de service à la clientèle[69]. Notre questionnaire est basé sur des questions fermées échelles, c'est-à-dire que ce type de question présente les caractéristiques d'une variable nominale et d'une variable numérique :

---

[68] AKTOUF, Omar. Op. Cit, p.

[69] **Servqual**
http://www.12manage.com/méthods_Zeithaml_Servqual_fr.html

- En tant que variable nominale, elle présente les caractéristiques d'une question fermée.
- En tant que variable numérique, chaque modalité de réponse est associée à une valeur numérique que nous avons déterminée selon l'échelle de Rencis LIKERT[70] (psychologue Américain), qui est une échelle sous forme de questionnaire psychologique, généralement en 5 à 7 niveaux pour exprimer le degré de satisfaction.

(1) représente la note la plus basse qualifiée de « très insatisfait ».

(5) représente la note la plus élevée « très satisfait ».

Pour le premier volet du questionnaire lié au service perçu:

- 1 = Très insatisfait
- 2 = Insatisfait
- 3 = Neutre
- 4 = Satisfait
- 5 = Très satisfait

Pour le second volet et qui concerne l'évaluation des attentes des usagers, nous avons opté pour le classement ci-après:

- 1 = Pas du tout important
- 2 = Peu important
- 3 = Neutre
- 4 = Important
- 5 = Très important

Notre questionnaire est structuré de la manière suivante:

A - Identification du répondant

B- Partie 1 : s'intéresse à l'évaluation des services perçus réellement par les usagers, elle est constituée de 22 indicateurs repartis sur cinq (5) variables, selon le tableau n° 05.

---

[70] **Echelle de Likert**
http://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89chelle_de _Likert

VARIABLES	INDICATEURS
Tangibilité	**1.** Infrastructure **2.** Equipement **3.** Logiciel **4.** Espaces de travail en groupe **5.** Apparence des bibliothécaires
Fiabilité	**6.** Respect des délais **7.** Niveau de service **8.** Formation des usagers **9.** Efficacité **10.** Service annoncé
Empressement	**11.** Compétence des bibliothécaires **12.** Disponibilité des bibliothécaires **13.** Compréhension des besoins **14.** Mise à jour de l'information
Assurance	**15.** Confiance **16.** Sécurité **17.** Communication **18.** Orientation.
Empathie	**19.** Politesse **20.** Accueil **21.** Écoute des usagers **22.** Assistance personnalisée

Tableau n° 05 : « variable et indicateur Servqual »

C- Partie 2 : s'intéresse à l'évaluation des services attendus ou espérés par les usagers. Cette partie est constituée des mêmes indicateurs regroupés dans les variables à étudier.

2.7- Distribution et collecte du questionnaire:

Nous avons procédé dans un premier temps à la distribution de notre questionnaire au niveau de la salle de référence (réservée pour les enseignants et les étudiants en post-graduation), les banques de prêt pour enseignants et la salle des périodiques. Sur les 170 questionnaires distribués, pendant une durée de16 jours, soit du 14 au 29 Avril 2008, 125 questionnaires ont été récupérés, soit 32.50 % de la population ciblée.

2.8- Identification des répondants :

Sur l'ensemble des répondants, nous avons 64 inscrits à la faculté des sciences économiques et 61 inscrits à la faculté de la technologie. Parmi les 125 répondants 46 sont doctorants et 79 en magister.

	Doctorant	Magister	Total
Faculté des sciences économiques	**14**	**50**	**64**
Faculté de la technologie	**32**	**29**	**61**
Total	**46**	**79**	**125**

Tableau n° 06 : « identification des répondants par faculté »

La répartition des répondants par catégorie et selon la faculté de rattachement fait ressortir ce qui suit : (voir tableau n° 07).

Pour faculté des sciences économiques :

- 11.2 % sur les 125 répondants sont des doctorants
- 40 % sur les 125 répondants sont en magisters

Pour la faculté de la technologie :

- 25.6 % sur les 125 répondants sont des doctorants
- 23.2 % sur l'ensemble des répondants sont des magisters

Facultés	Catégories	Nombre total d'étudiant par catégorie	Nombre d'étudiants à enquêter	Pourcentage
Sciences économiques	Doctorant	**36**	**14**	**11.2 %**
	Magistère	**134**	**50**	**40 %**
Technologie	Doctorant	**110**	**32**	**25.6 %**
	Magistère	**102**	**29**	**23.2 %**
Total		**382**	**125**	**100 %**

Tableau n° 07 :
"Identification des répondants par catégorie de lecteur"

C H A P I T R E 3

Analyse et interprétation des résultats

Introduction

Pour les besoins de notre analyse des résultats et pour la vérification des hypothèses de départ. Nous avons utilisé le logiciel Sphinx[71] pour le traitement des données, et procédé par la suite à un Tri à Plat des données avec le calcul de la valeur moyenne pour chaque indicateur relatif à la variable qui lui correspond.

3.1-Tri à plat et Valeur moyenne:

Comme nous l'avons indiqué le tri à plat est l'une des techniques utilisées pour l'analyse des données via le logiciel Sphinx. Dans le cas de notre enquête, nous avons procédé à l'analyse de l'ensemble des réponses recueillies afin d'enrichir d'avantage notre investigation. Les variables du premier volet de notre questionnaire (services perçus) sont investiguées au premier plan. Puis les variables du deuxième volet de notre questionnaire (services attendus), sont investiguées en second plan.

3.1.1-Définition du tri à plat :

" Un tri à plat restitue la distribution des différentes réponses obtenues à une question (différentes modalités prises par une variable)[72]. Par exemple, un tri à plat sur une question d'identification restitue le fait que 60 % des répondants sont des hommes et 40 % des femmes.

3.1.2-Définition d'une valeur moyenne :

La moyenne permet de résumer en un seul nombre une série importante de données. Elle donne une tendance centrale, proche du "centre de gravité " en

[71] **SPHINX logiciel de traitement des données (enquêtes de satisfaction)**
http://www.lesphinx-developpement.fr/fr/accueil/accueil_sphinx.php
[72] **Abc Net marketing, INSEEC Ecole de Commerce, France**.
http://www.definitions-marketing.com

physique[73].l'influence d'une valeur est donc double : "poids" et "distance" par rapport aux autres valeurs. Cet indicateur est donc très sensible aux valeurs extrêmes. Dans des mesures de satisfaction client, la moyenne est un indicateur très pratique et donc systématiquement utilisé.

3.1.3-Identité des répondants:

Le nombre des répondants est de 125, ce qui représente 32.72 % de la population ciblée. Quel est le taux de réponse par sexe?

Sexe	Nombre	Pourcentage (%)
Masculin	**87**	**69.6 %**
Féminin	**38**	**30.4 %**
Total	**125**	**100 %**

Tableau N° 08
"Répartition de la population par sexe"

Le nombre des répondants par sexe démontre que plus de la moitié de la population à enquêter sont de sexe masculin, représenté par 69.6 % et 30.4 % du sexe féminin (voir tableau n° 08).

[73] RAY, Daniel. Op. Cit, p.220.

Facultés	Départements	Nombre total d'étudiant en PG	Nombre d'étudiants à enquêter	Pourcentage
Sciences économiques	Sciences économiques	**131**	**51**	**40.8 %**
	Sciences de Gestion	**39**	**13**	**10.4 %**
Technologie	Informatique	**118**	**37**	**29.6 %**
	Mathématiques	**27**	**10**	**8 %**
	Maths Appliquées	**32**	**4**	**3.2 %**
	Physique	**35**	**10**	**8 %**
Total		**382**	**125**	**100 %**

Tableau n° 09
« Répartition des répondants par filière »

La répartition des répondants par filière, représenté dans le tableau n° 09 fait ressortir que le nombre des répondants est équilibré entre les deux facultés.

3.2-Analyse des perceptions des usagers de la BU de Bejaia:

3.2.1-Tangibilité :

Parmi les éléments importants qui caractérisent les bibliothèques, il y a l'aspect physique, constitué de l'infrastructure, des équipements spécifiques aux bibliothèques, à savoir l'aménagement des espaces, l'ergonomie des équipements informatiques destinés à la recherche d'information et à la gestion tel que le logiciel utilisé . L'apparence du personnel (bibliothécaires) qui revêt aussi un aspect physique très présent, et fait l'objet d'un jugement des usagers. L'objectif de cette variable (tangibilité) est de chercher à savoir si la BU de Bejaia offre l'essentiel de ces éléments pour satisfaire ses usagers.

Infrastructure

01	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**9**	**34**	**35**	**41**	**6**	**125**
Fréq.	**7.2 %**	**27.2 %**	**28.0 %**	**32.8 %**	**4.8 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.01**

Tableau n° 10 : « L'infrastructure de la bibliothèque »

Sur la question de savoir si les locaux de la BU de Bejaia incitent à l'étude et à l'apprentissage, 32.8 % sont satisfaits, 28 % des réponses sont neutres et 27.2 % des répondants sont insatisfaits. Ceci signifie que les usagers sont partiellement satisfaits de l'infrastructure, malgré l'ancienneté de son architecture et l'inadaptation de ses locaux pour accueillir un effectif croissant d'usagers. La valeur moyenne est de 3.01.

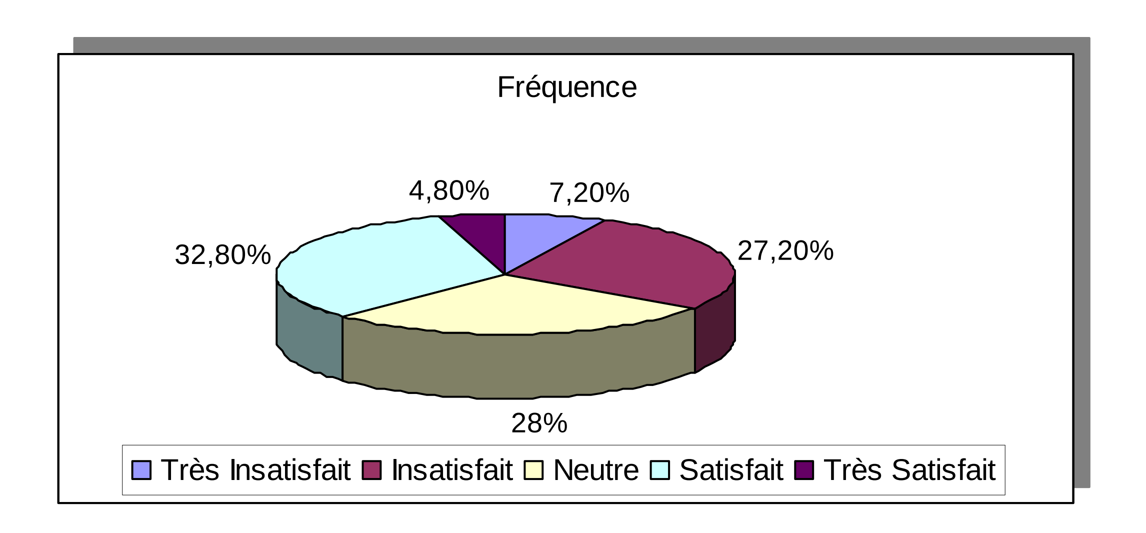


Figure n° 10 : « L'infrastructure de la bibliothèque »

Equipement

02	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**15**	**39**	**17**	**46**	**8**	**125**
Fréq.	**12.0 %**	**31.2 %**	**13.6 %**	**36.8 %**	**6.4 %**	**100 %**
Val.Moy.						**2.94**

Tableau n° 11 : « Attirance des équipements de la bibliothèque »

Sur la question de savoir si l'équipement de la bibliothèque est moderne et offre des facilités pour accéder à l'information, les usagers se sont exprimés à 36.8 % de satisfaits, à 6.4 % de très satisfaits et 31.2 % d'insatisfaits ce qui veut dire que les équipements sont en général satisfaisant. Cette satisfaction relative est due aux efforts déployés par l'université de Bejaia en cette dernière décennie. En rénovant le parc informatique (acquisition de micro-ordinateurs) et l'installation d'un réseau informatique en utilisant les technologies de pointes telles que la fibre optique et le WI-FI (réseau sans fil). La valeur moyenne est de 2.94.

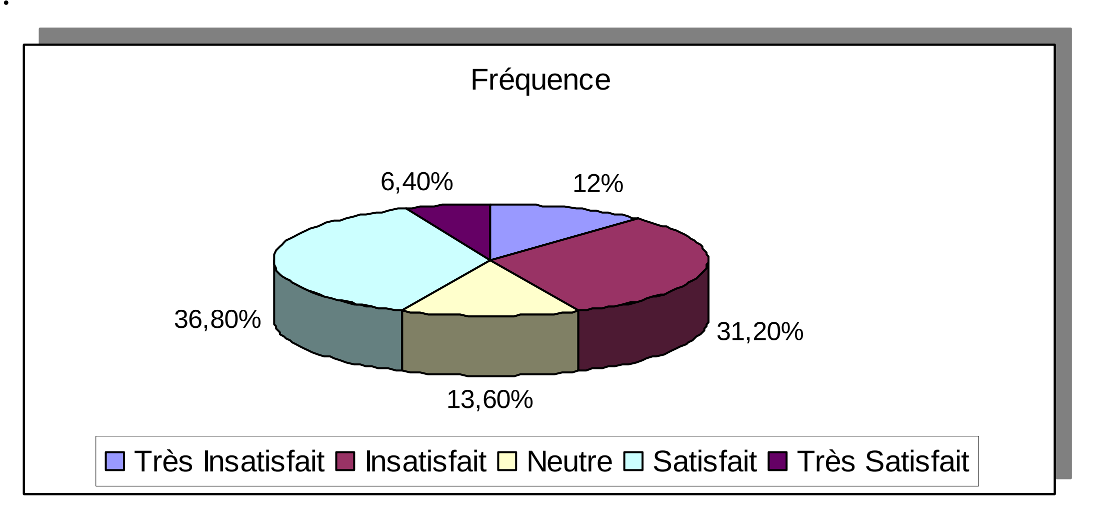


Figure n° 11 : « Attirance des équipements de la bibliothèque »

Logiciel

03	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**13**	**23**	**14**	**55**	**20**	**125**
Fréq.	**10.4 %**	**18.4 %**	**11.2 %**	**44.0 %**	**16.0 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.37**

Tableau n°12 : « Le logiciel de la bibliothèque »

Sur la question de savoir si le logiciel utilisé à la bibliothèque offre une autonomie et une ergonomie aux usagers pour la recherche d'information, 44 % sont satisfaits et 16 % très satisfaits, ce qui signifie globalement que les usagers ont porté un jugement positif à l'égard surtout du logiciel de la bibliothèque qui leur offre une meilleure accessibilité à la base de donnée de la bibliothèque et, leur facilite la recherche bibliographique. Effectivement la BU de Bejaia a fait un long chemin sur le plan de l'informatisation de son fonds documentaire et de l'automatisation des autres fonctions documentaires qui entrent dans le cadre de l'amélioration de la qualité de ses services. La valeur moyenne est de 3.37.

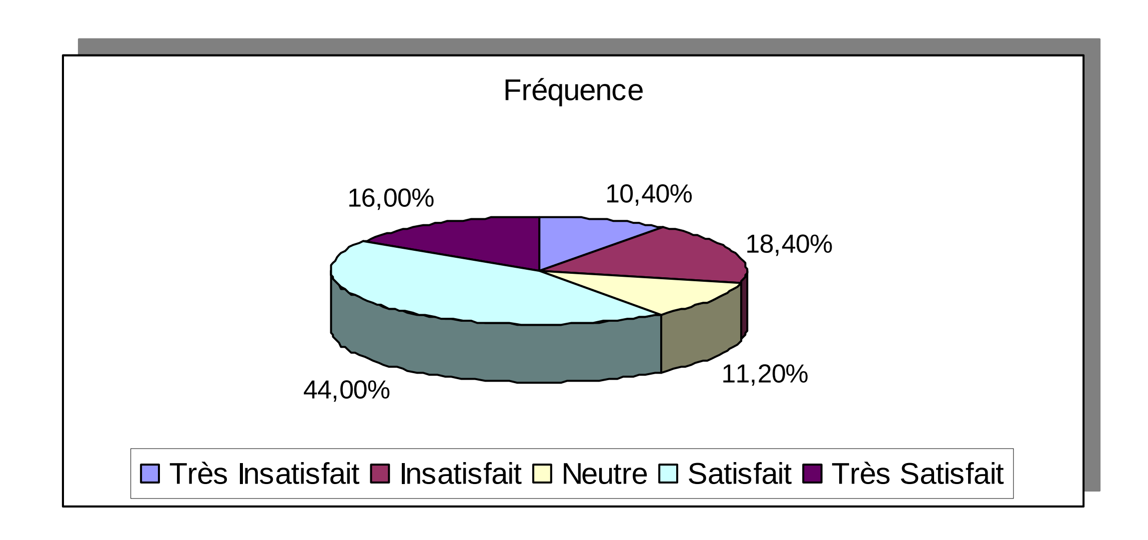


Figure n°12 : « Le logiciel de la bibliothèque »

Les espaces

04	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**16**	**36**	**30**	**30**	**13**	**125**
Fréq.	**12.8 %**	**28.8 %**	**24.0 %**	**24.0 %**	**10.4 %**	**100 %**
Val.Moy.						**2.90**

Tableau n° 13: « Espaces pour le travail en groupe »

Pour les espaces de travail en groupe, la BU de Bejaia n’a pas donné satisfaction à ses usagers, ce qui est exprimé à 28.8 % des répondants insatisfaits et 16 % de très insatisfaits ce qui est significatif à l’égard de la répartition des espaces de la bibliothèque. Il y a un réel besoin de personnaliser ou segmenter les espaces de travail de la bibliothèque pour une meilleure adaptabilité au besoin de chaque catégorie d’étudiant. La valeur moyenne est de 2.90.

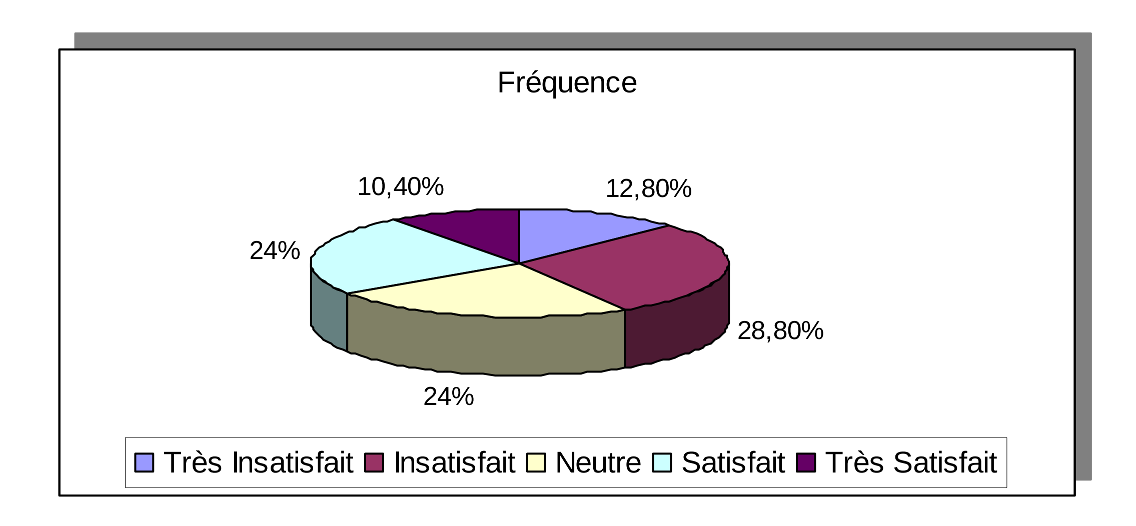


Figure n° 13 :« Espaces pour le travail en groupe »

Apparence des bibliothécaires

05	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**10**	**23**	**36**	**37**	**19**	**125**
Fréq.	**8.0 %**	**18.4 %**	**28.8 %**	**29.6 %**	**15.2 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.26**

Tableau n° 14 : « apparence des bibliothécaires »

Le personnel de la bibliothèque constitue l'une des composantes de base de l'environnement de la bibliothèque. Cette variable à pour objectif de déterminer son impact sur la motivation des usagers des services de la bibliothèque.

Les usagers sont satisfaits à 29.6 % et très satisfaits à 15.2 %, ce qui signifie qu'il y a une influence importante sur le comportement des usagers. La valeur moyenne est de 3.26.

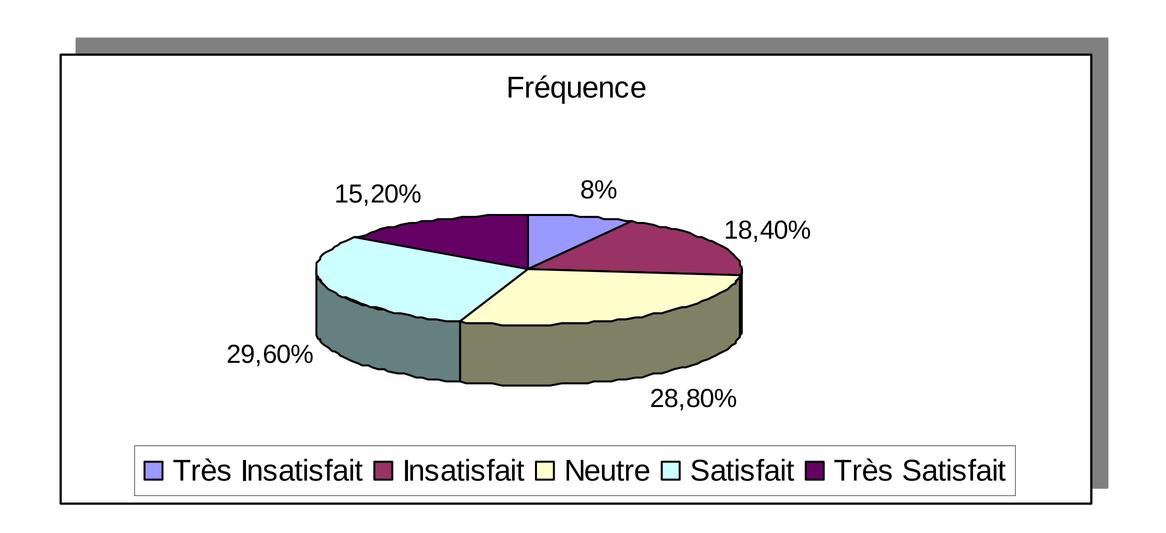


Figure n°14 : « apparence des bibliothécaires »

3.2.2-Fiabilité :

Cette variable concerne la capacité à accomplir une promesse dans un délai convenu, la capacité du personnel à aider les usagers et la précision de l’information donnée. Il est important dans une bibliothèque (organisation de

service) qu'il y ait une fiabilité dans l'accomplissement de ses prestations, ce qui rassure les usagers et développe un rapport de confiance envers les services de celle-ci. La fiabilité est l'un des éléments qui peut développer d'avantage la qualité de service et satisfaire les usagers. Ce qui est à démontrer dans cette variable (fiabilité), c'est à quel degré les services de la BU de Bejaia sont fiables?

Respect des délais

06	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**4**	**22**	**39**	**47**	**13**	**125**
Fréq.	**3.2 %**	**17.6 %**	**31.2 %**	**37.6 %**	**10.4 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.34**

Tableau n° 15: « Respect des délais pour la prestation »

La vérification auprès des usagers sur la question de savoir si la bibliothèque réalise les prestations dans les délais fixés, 37.2 % sont satisfaits, 10.4 % sont très satisfaits à l'égard du respect des délais de réalisation de la prestation avec une moyenne de 3.34. Ceci dénote combien le personnel de la BU de Bejaia est sensibilisé dans le sens à faire gagner du temps aux usagers et pas le contraire.

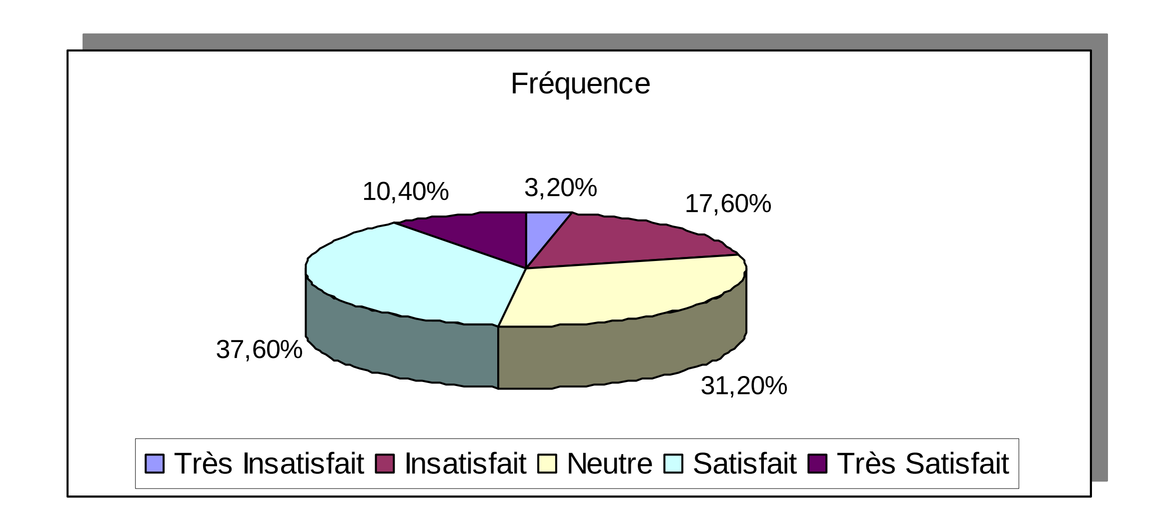


Figure n° 15 :« Respect des délais pour la prestation »

Niveau de service

07	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**10**	**34**	**23**	**48**	**10**	**125**
Fréq.	**8.0 %**	**27.2 %**	**18.4 %**	**38.4 %**	**8.0 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.11**

Tableau n° 16 : « Le niveau du service offert par les bibliothécaires »

38,4 % des usagers ont répondu qu'ils sont satisfaits du niveau de service rendu à longueur de journée. Cette dynamique et cette cadence sont dues au fait qu'un travail de rotation, entre deux équipes, est mis en place, pour répondre aux besoins des usagers, de la même façon à tous les moments, tout au long de la journée. La valeur moyenne est de 3.11.

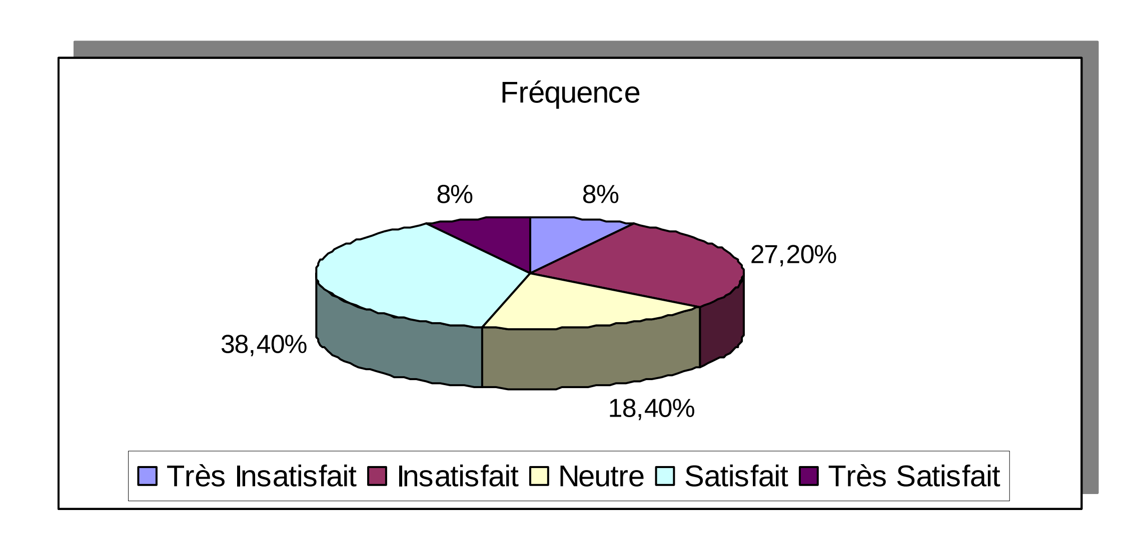


Figure n°16 :« Le niveau du service offert par les bibliothécaires »

Formation des usagers

08	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**11**	**38**	**22**	**47**	**7**	**125**
Fréq.	**8.8 %**	**30.4 %**	**17.6 %**	**37.6 %**	**5.6 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.01**

Tableau n° 17: « Formation des usagers »

A la question de savoir si la bibliothèque de Bejaia aide à développer les habilités de recherche de ses usagers, les répondants sont partiellement satisfaits. Le taux de 30.4 % d'insatisfaits est significatif du moment qu'il s'agit la de la formation des usagers, ce qui est presque inexistant à la BU de Bejaia, mais a part le guide du lecteur et le manuel d'utilisation du logiciel de recherche bibliographique, il n'existe pas réellement de session de formation des usagers. La valeur moyenne est de 3.01.

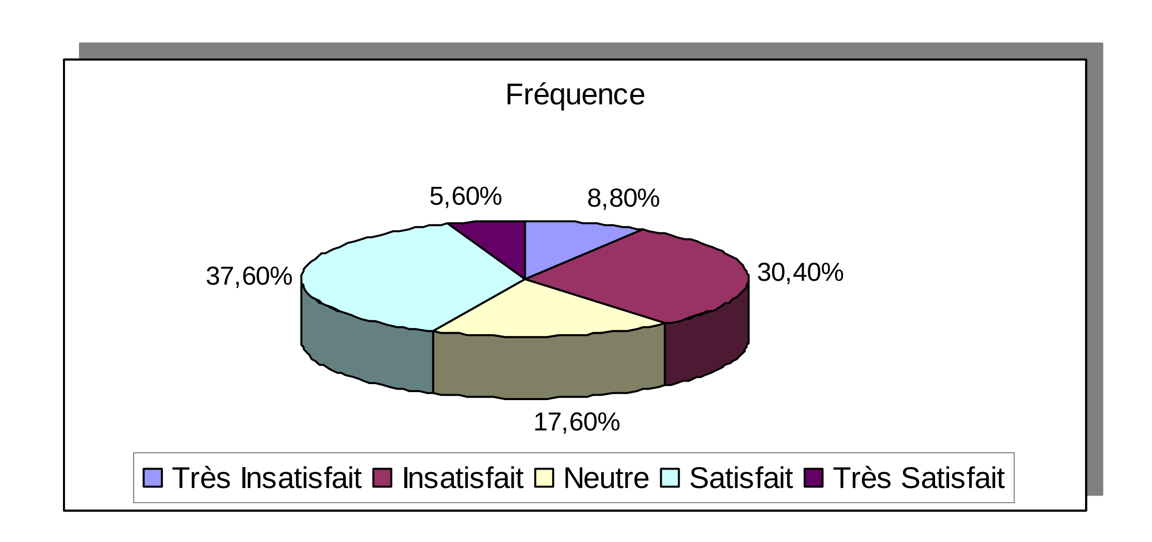


Figure n°17 :« Formation des usagers »

Efficacité

09	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**14**	**34**	**46**	**27**	**4**	**125**
Fréq.	**11.2 %**	**27.2 %**	**36.8 %**	**21.6 %**	**3.2 %**	**100 %**
Val.Moy.						**2.78**

Tableau n° 18: « Efficacité dans le travail »

Dans l'efficacité, il s'agit d'évaluer la compétence des bibliothécaires à répondre efficacement aux questions des usagers, c'est-à-dire, de les convaincre. Sur ce point, les répondants ne sont pas satisfaits, ils l'ont exprimé à 27.2 %. Une bonne partie des usagers, constituée de 36.2 %, est neutre et 21.6 % sont satisfaits. La valeur moyenne est de 2.78.

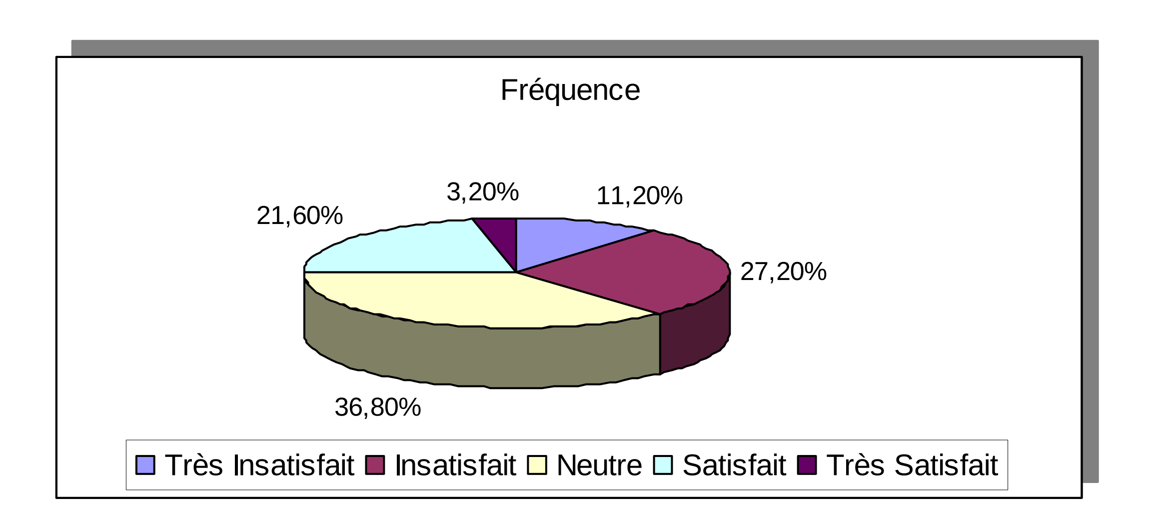


Figure n° 18 :« Efficacité dans le travail »

Services annoncés

10	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**6**	**28**	**43**	**43**	**5**	**125**
Fréq.	**4.8 %**	**22.4 %**	**34.4 %**	**34.4 %**	**4.0 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.10**

Tableau n° 19: « La bibliothèque fournit le service annoncé »

La question de savoir si la BU de Bejaia fournit le service annoncé est nécessaire pour la vérification de la fiabilité de ses services. Il ressort que 34.4 % des répondants sont satisfaits, 22.4 % insatisfaits et 34.4 % de réponses neutres. Effectivement, la BU de Bejaia fournit le service annoncé, car généralement, dans sa gestion courante avant d'annoncer un nouveau service, on le prépare au préalable, c'est-à-dire, que l'annonce n'est pas sous forme d'un avant projet. La valeur moyenne est de 3.10.

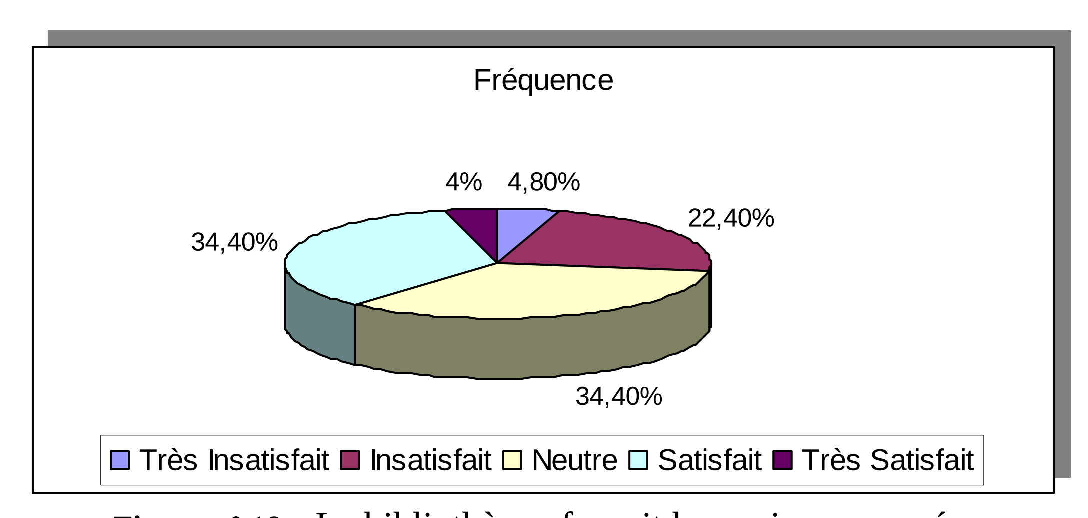


Figure n° 19:« La bibliothèque fournit le service annoncé »

3.2.3- Empressement : (Serviabilité)

L'empressement ou la serviabilité est aussi un élément important qui s'inscrit dans la prise en charge de l'usager pour l'amélioration et la garantie d'un service de qualité. Il est important de savoir si la BU de Bejaia informe ses usagers des

horaires de travail et des changements qui interviennent, c'est-à-dire, la mise à jour de l'information. Aussi, chercher à savoir si les bibliothécaires sont compétents, capables de répondre rapidement et efficacement aux questions des usagers, s'ils comprennent leurs besoins d'information et s'ils affichent une disponibilité à leur égard.

2.3.1-Mise à jour de l'information

11	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total OBS
Nbr. Cit.	**8**	**10**	**21**	**65**	**21**	**125**
Fréq.	**6.4 %**	**8.0 %**	**16.8 %**	**52.0 %**	**16.8 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.65**

Tableau n° 20 : « Mise à jour de l'information »

L'analyse du tableau démontre que la BU de Bejaia a bien pris en charge le volet concernant la mise à jour de l'information, ce qui est nettement visible dans les réponses des usagers estimés à 52 % de satisfaits et 16.8 % très satisfaits. Cette satisfaction est due au fait que la bibliothèque universitaire de Bejaia a mis en place des moyens modernes en installant des tableaux d'affichage électronique, ce qui lui permet une diffusion d'information en continu sur tous les supports.

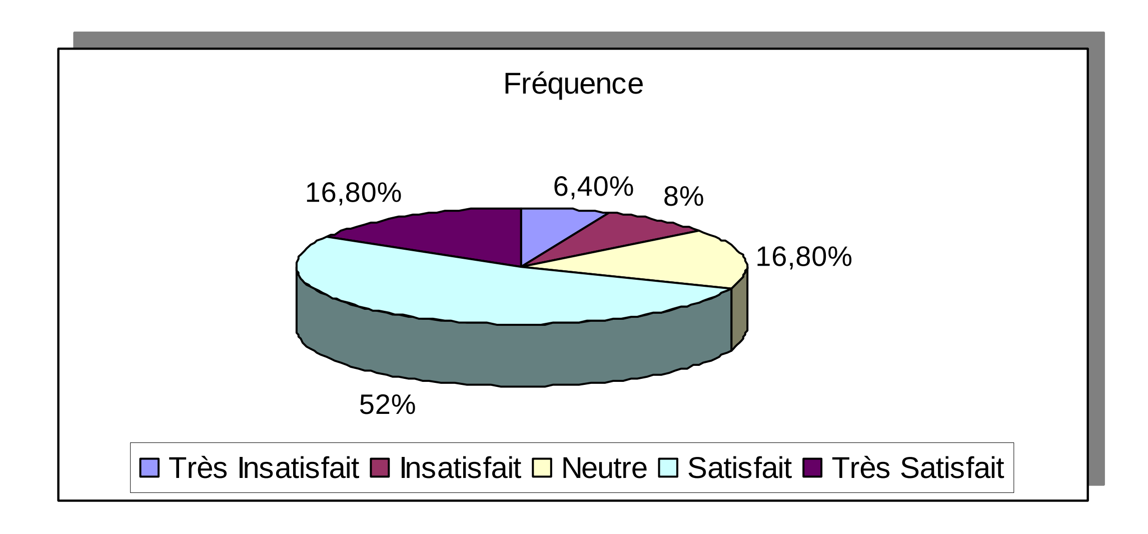


Figure n°20 :« Mise à jour de l'information »

Compétence des bibliothécaires

12	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**11**	**24**	**22**	**54**	**14**	**125**
Fréq.	**8.8 %**	**19.2 %**	**17.6 %**	**43.2 %**	**11.2 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.29**

Tableau n° 21 : « Compétence des bibliothécaires »

Sur la question de savoir si les bibliothécaires de la BU de Bejaia sont compétents et aptes à répondre efficacement aux questions que leurs posent les usagers, les répondants sont globalement satisfaits et ils l'ont exprimé à 43.2 % avec une valeur moyenne de 3.29.

L'évaluation de ce paramètre concernant le personnel chargé du service public, nous a permis de confirmer les efforts de sensibilisation déployés par la bibliothèque, pour une meilleure prise en charge des questionnements des usagers. Ces dernières années, des critères de sélection très rigoureux ont été mis en place lors des recrutements afin d'assurer un service de qualité.

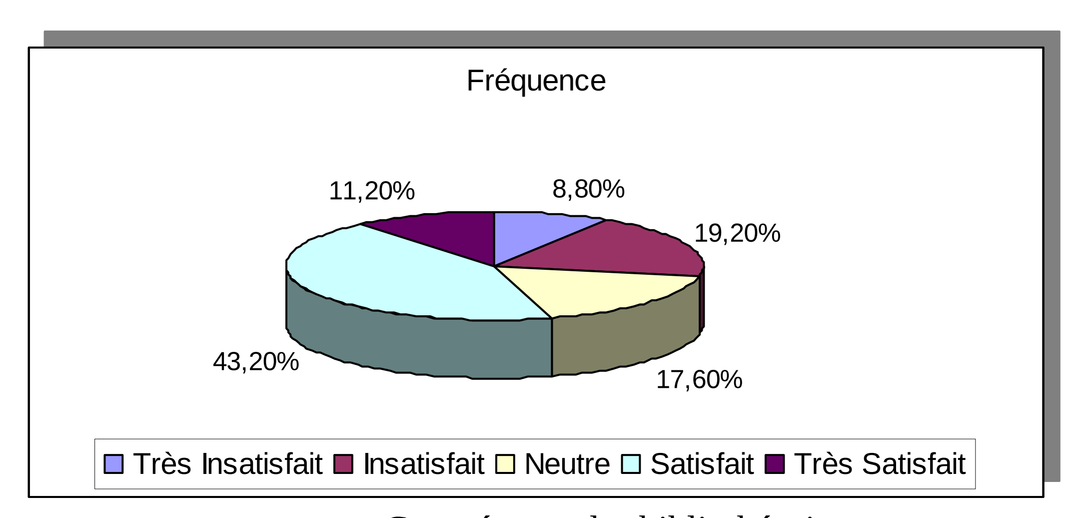


Figure n°21:« Compétence des bibliothécaires »

Disponibilité des bibliothécaires

13	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**12**	**25**	**29**	**48**	**11**	**125**
Fréq.	**9.6 %**	**20.0 %**	**23.2 %**	**38.4 %**	**8.8 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.17**

Tableau n° 22 : «Disponibilité des bibliothécaires »

La disponibilité des bibliothécaires pour aider les usagers est une question aussi sensible dans cette variable qui concerne la serviabilité. Il est vrai que la BU de Bejaia accueille un nombre important de lecteurs inscrits dans les différentes filières et qui dépasse largement ses capacités d'accueil. Néanmoins, le personnel ou les bibliothécaires n'ont pas été empêché d'afficher leur disponibilité pour aider un maximum d'usagers. Les répondants à cette question sont satisfaits à 38.4 % et la valeur moyenne est de 3.17.

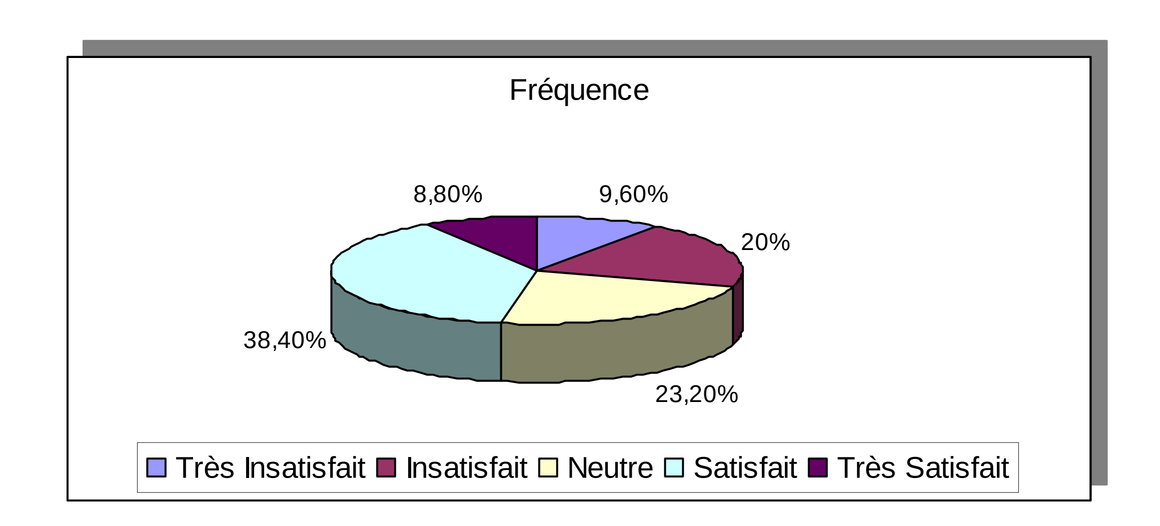


Figure n° 22: «Disponibilité des bibliothécaires »

Compréhension des besoins

14	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**12**	**16**	**41**	**44**	**12**	**125**
Fréq.	**9.6 %**	**12.8 %**	**32.8 %**	**35.2 %**	**9.6 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.22**

Tableau n°23 : « Compréhension des besoins d'information »

La compréhension des besoins des usagers, par le personnel de la BU de Bejaia, est un élément qui est pris en charge d'une manière très importante car, par la compréhension, le personnel peut apporter des réponses adaptées. Les demandes diverses des usagers, en matière d'information, ont fait que les bibliothécaires entrent dans un processus d'apprentissage et de maîtrise des besoins. Les répondants à cette question sont globalement satisfaits à 35.8 %, toutefois, nous avons enregistré 32.8 % de réponses neutres et 12.8 % d'insatisfaits, ce qui porte la valeur moyenne à 3.22.

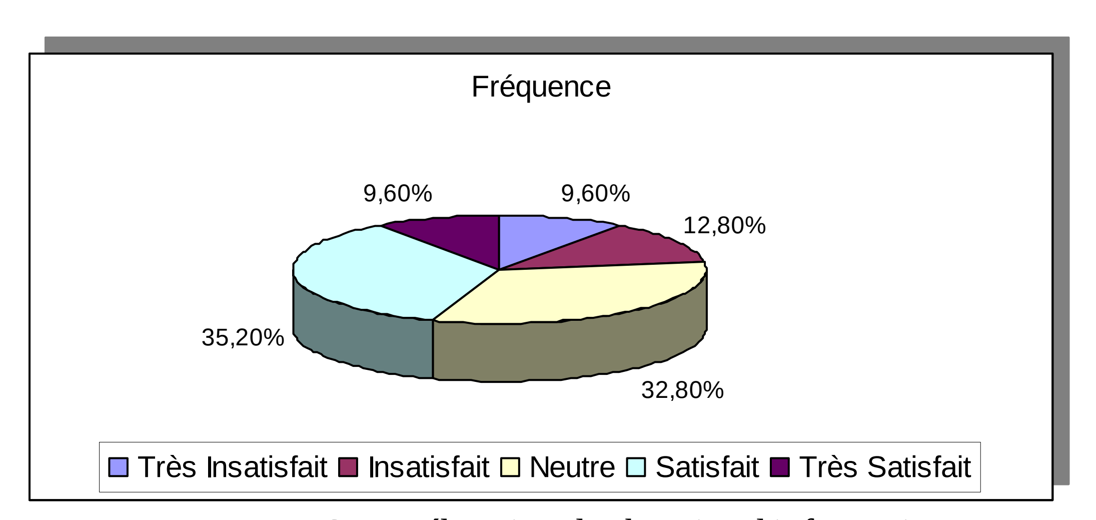


Figure n°23 : « Compréhension des besoins d'information »

3.2.4- Assurance :

L'assurance est l'un des éléments importants sur lequel repose l'image de la bibliothèque envers ses usagers. Ce qui la caractérise est la confiance qui doit exister entre le bibliothécaire et l'usager lors de l'accomplissement des prestations par exemple. Cette variable concerne aussi le langage utilisé par les

bibliothécaires avec les usagers, à savoir, l'exclusion du jargon documentaire pour être compris et lucide. Cette variable s'intéresse aux attitudes que peut avoir l'usager envers la bibliothèque. Il s'agit de savoir, est ce que le personnel lui inspire, un sentiment de sécurité et de confiance. Le but de l'évaluation de cette variable est de vérifier le rapport de confiance et de sécurité que leur offre la BU de Bejaia.

Confiance

15	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**5**	**14**	**42**	**43**	**21**	**125**
Fréq.	**4.0 %**	**11.2 %**	**33.6 %**	**34.4 %**	**16.8 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.49**

Tableau n° 24: « Les bibliothécaires sont dignes de confiance »

L'évaluation de la confiance dans l'accomplissement des prestations et la manière de servir les usagers à la BU de Bejaia sont un élément non négligeable car ils véhiculent l'image même de toute la bibliothèque. Le but d'évaluer cette variable est de vérifier le sentiment de confiance de l'usager à l'égard du personnel de la BU de Bejaia. À la question de savoir si les bibliothécaires de la BU de Bejaia sont dignes de confiance, 34.4 % des répondants sont satisfaits, 16.8 % sont très satisfaits et 33.6 % sont neutres par rapport à cette variable, la valeur moyenne est de 3.49.

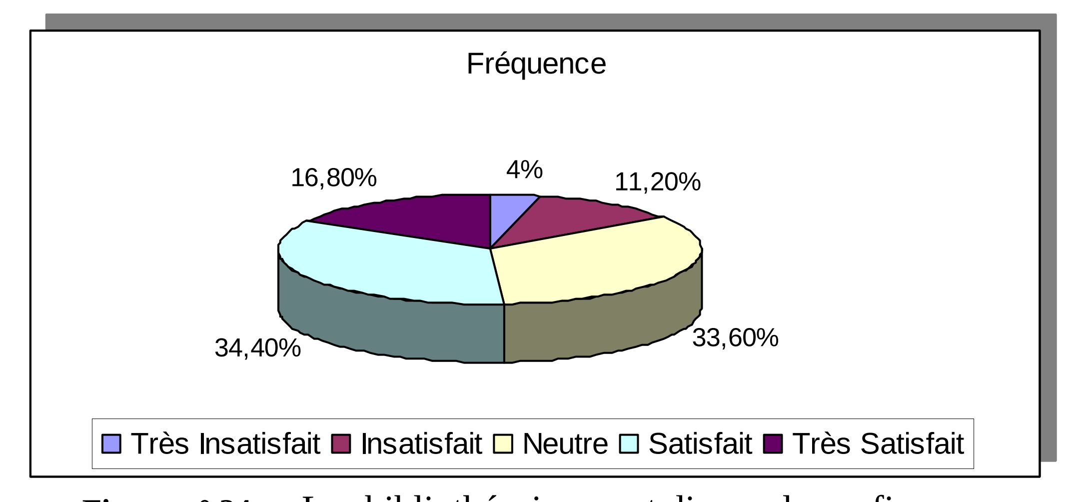


Figure n° 24 : « Les bibliothécaires sont dignes de confiance »

Sécurité

16	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**3**	**12**	**35**	**47**	**28**	**125**
Fréq.	**2.4 %**	**9.6 %**	**28.0 %**	**37.6 %**	**22.4 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.68**

Tableau n° 25: « Sécurité liée aux données »

La sécurité est d'une importance considérable dans une bibliothèque, à notre question de savoir si les usagers de la BU de Bejaia se sentent rassurés lorsqu'ils effectuent le prêt ou la restitution des documents à l'intérieur de la bibliothèque, les répondants sont satisfaits à 37.6 %, très satisfaits à 22.4 % et seulement 9.6 % d'insatisfaits. La raison de cette satisfaction majoritaire est que la bibliothèque fournit des efforts d'une manière continue pour l'amélioration de la qualité de son environnement interne. La valeur moyenne est de 3.68.

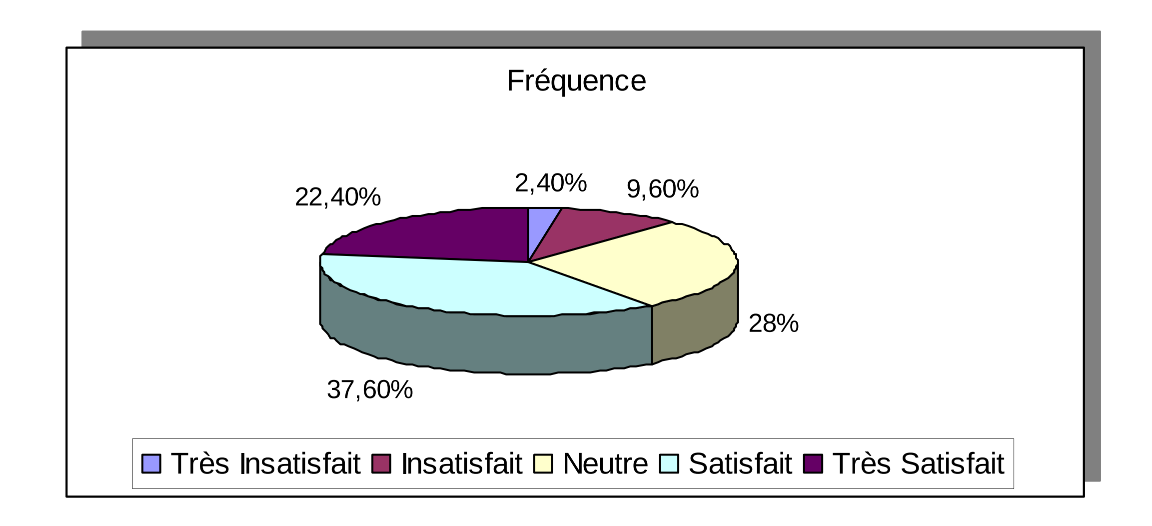


Figure n° 25 : « Sécurité liée aux données »

Communication

17	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**11**	**10**	**54**	**29**	**21**	**125**
Fréq.	**8.8 %**	**8.0 %**	**43.2 %**	**23.2 %**	**16.8 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.31**

Tableau n° 26: « La communication »

Cette variable va nous permettre de savoir si le personnel de contact ou les bibliothécaires de la BU de Bejaia utilisent des termes techniques en communicant avec les usagers. Les répondants se sont exprimés à 43.2 % de réponses neutres avec une valeur moyenne de 3.31. Ce qui signifie que les usagers prêtent beaucoup plus attention à la prestation qu'au langage avec lequel communiquent les bibliothécaires.

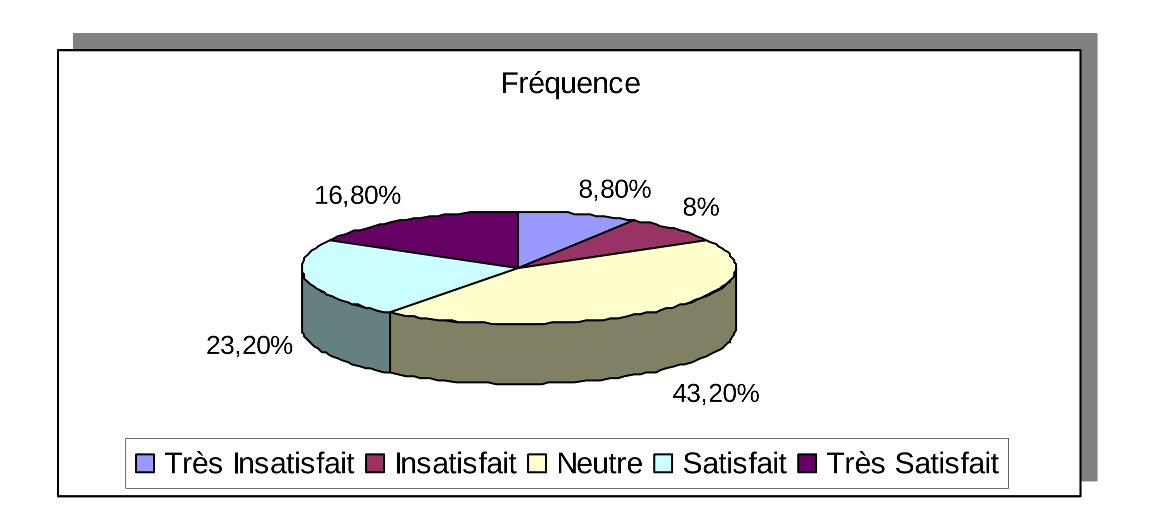


Figure n° 26 : « La communication »

Orientation

18	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**7**	**26**	**26**	**46**	**20**	**125**
Fréq.	**5.6 %**	**20.8 %**	**20.8 %**	**36.8 %**	**16 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.37**

Tableau n° 27: « L'orientation »

Concernant le volet orientation des usagers, les bibliothécaires de la BU de Bejaia fournissent des efforts considérables pour améliorer la qualité et répondre aux demandes diversifiées des usagers. L'orientation joue un rôle très bénéfique aux profils de la formation des usagers car avec l'aide des bibliothécaires, l'information est rendue, accessible avec un gain de temps. Après la vérification auprès des usagers de la portée de cet indicateur, il ressort que 36.8 % de répondants sont satisfaits, 16 % très satisfaits et 20.8 % sont insatisfaits. La valeur moyenne est de 3.37.

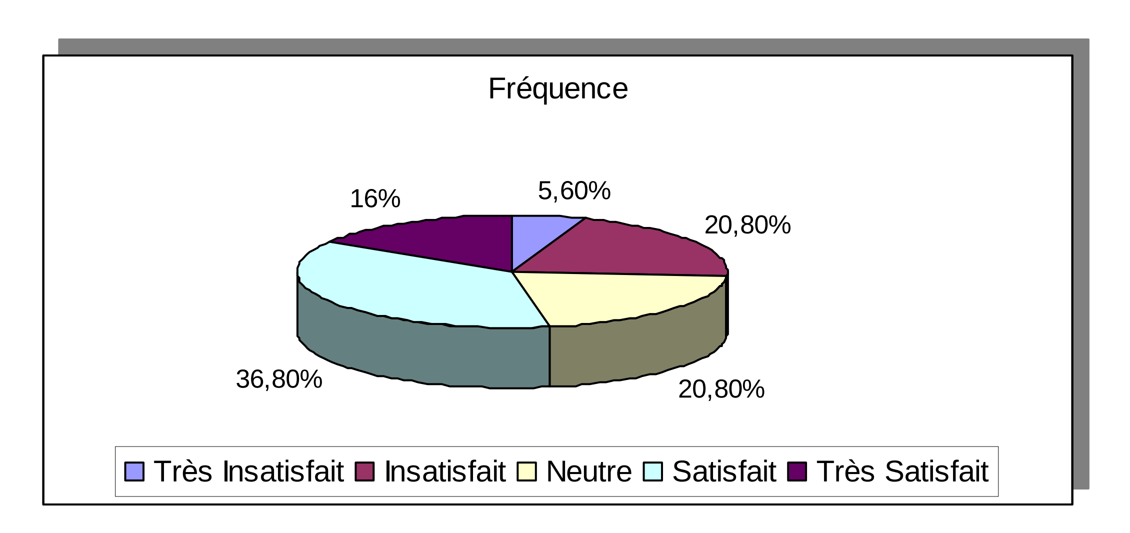


Figure n°27 : « L'orientation »

3.2.5- Empathie :

L'empathie est l'une des variables importante à évaluer auprès des usagers. Elle regroupe les attitudes du personnel de la Bibliothèque à l'égard de ses usagers, à savoir la politesse, le bon accueil, l'écoute et l'assistance

personnalisée. Cette variable va nous permettre de vérifier: est ce que le personnel de la BU de Bejaia agit avec politesse avec les usagers? Est-ce qu'il est accueillant? Est- ce qu'il est attentif aux doléances des usagers? et enfin, est-ce que les bibliothécaires accordent une attention personnalisée et adaptée à chaque usager ?

Politesse

19	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**7**	**19**	**26**	**49**	**24**	**125**
Fréq.	**5.6 %**	**15.2 %**	**20.8 %**	**39.2 %**	**19.2 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.51**

Tableau n° 28: « La politesse »

A la question de savoir si les bibliothécaires agissent avec politesse avec les usagers de la BU de Bejaia, 39.2 % des répondants sont satisfaits, 19.2 % sont très satisfaits et 15.2 % insatisfaits, ce qui signifie que le personnel de la BU de Bejaia adopte un comportement qui les valorisent et qui inspire le respect des utilisateurs des services de la bibliothèque. La valeur moyenne est de 3.51.

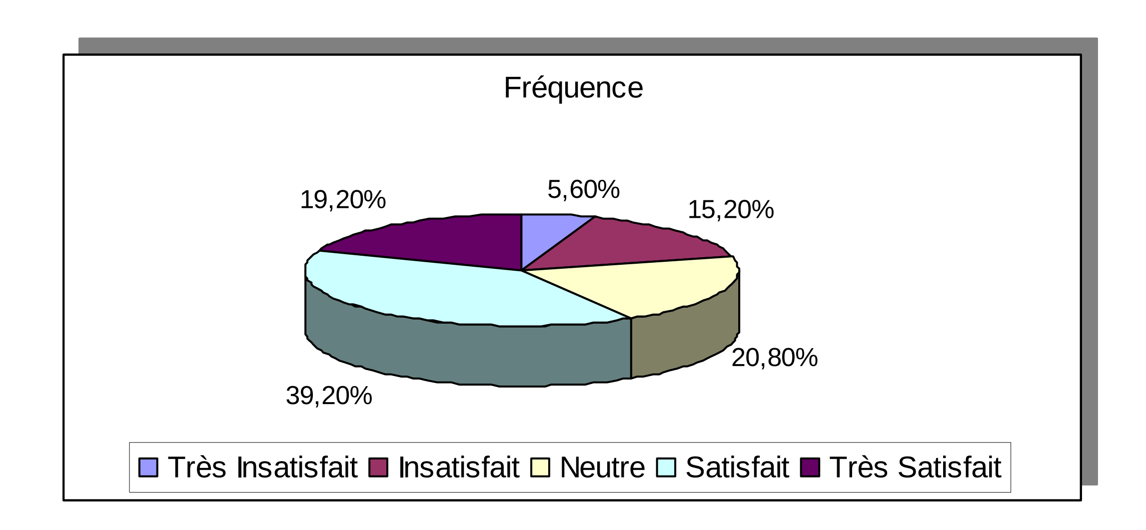


Figure n° 28 : « La politesse »

Accueil

20	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**13**	**22**	**43**	**30**	**17**	**125**
Fréq.	**10.4 %**	**17.6 %**	**34.4 %**	**24.0 %**	**13.6 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.13**

Tableau n° 29: « Le bon accueil »

L'accueil du public revêt un intérêt capital dans chaque organisation de service en général et dans une bibliothèque en particulier. En effet, il s'agit de l'un des premiers éléments perçu par les usagers et ce, dès l'accès à la bibliothèque, à savoir : l'utilisation des formules de politesse, le sourire et le respect de chaque usagers.

Cet indicateur va nous permettre d'évaluer la perception de l'accueil des usagers de la BU de Bejaia. Tenant compte de l'inexistence d'un service d'accueil proprement dit à la BU de Bejaia, le jugement s'est porté uniquement sur le personnel de contact. Il se trouve que seulement 24.0 % des usagers consultés sont satisfaits, 17.6 % sont insatisfaits alors que 34.4 % de réponses sont neutres. La valeur moyenne est de 3.13.

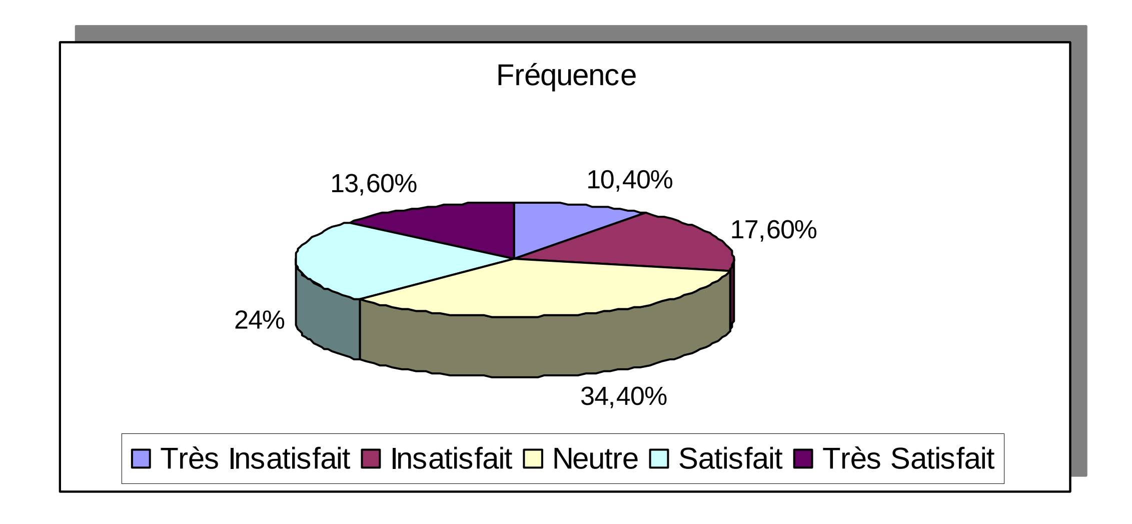


Figure n°29 : « Le bon accueil »

Ecoute

21	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**9**	**23**	**47**	**33**	**13**	**125**
Fréq.	**7.2 %**	**18.4 %**	**37.6 %**	**26.4 %**	**10.4 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.14**

Tableau n° 30: « L'écoute des usagers »

L'écoute est parmi les éléments importants de la communication avec les usagers. A travers cet indicateur, nous cherchons à vérifier si les bibliothécaires de la BU de Bejaia sont attentifs aux doléances des usagers? Comme nous pouvons le constater, 47 répondants représentants 37.6 % de notre échantillon, sont neutres, 26.4 % sont satisfaits et 18.4 % sont insatisfaits.

Ces résultats signifient que les usagers interrogés retrouvent, en général, ce qu'ils cherchent et ne se plaignent pas. En effet, les bibliothécaires prennent en considération leurs remarques et doléances. La valeur moyenne est de 3.14.

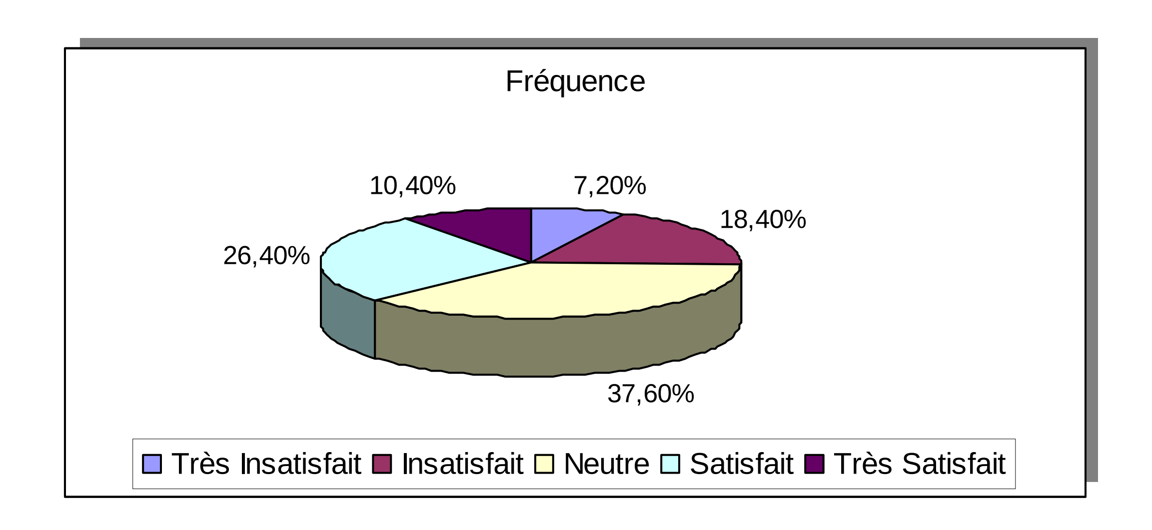


Figure n°30 : « L'écoute des usagers »

Assistance personnalisée

22	Très Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très Satisfait	Total
Nbr. Cit.	**11**	**33**	**40**	**30**	**11**	**125**
Fréq.	**8.8 %**	**26.4 %**	**32.0 %**	**24.0 %**	**8.8 %**	**100 %**
Val.Moy.						**2.98**

Tableau n° 31: « Assistance personnalisée »

L'Assistance des usagers est l'une des préoccupations majeures de toute bibliothèque qui aspire à la bonne prise en charge de ses usagers. Cet indicateur consiste à vérifier si les bibliothécaires de la BU de Bejaia apportent une assistance personnalisée aux usagers.

Ainsi, 26.4 % des répondants sont insatisfaits, 32.0 % sont neutres et seulement 24.0 % sont satisfaits. Cette satisfaction relative signifie que le personnel de la BU de Bejaia accorde une assistance personnalisée partielle mais insuffisante, et ce par le biais du service recherche bibliographique. La valeur moyenne est de 2.98.

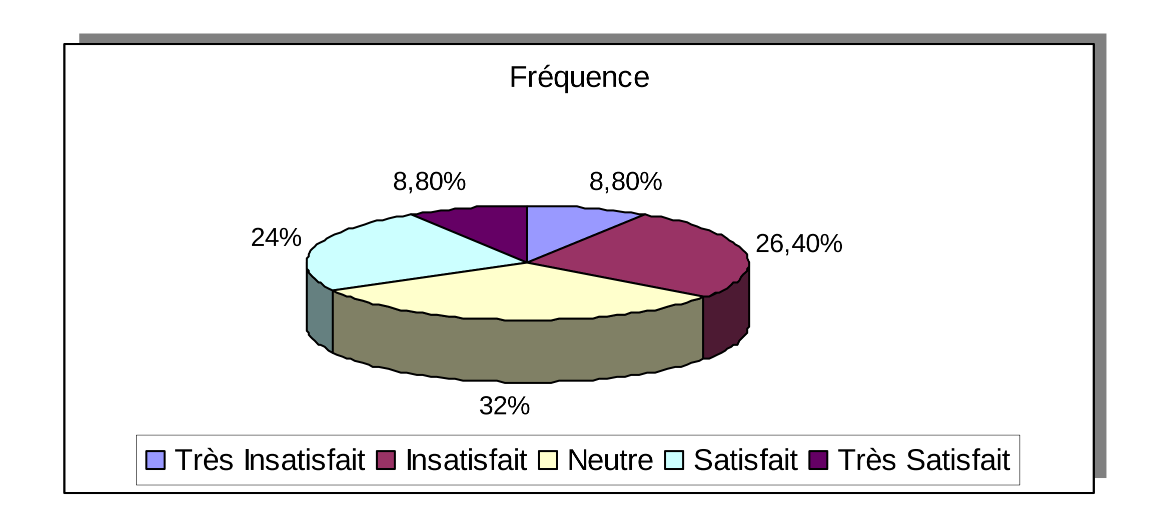


Figure n°31 : « Assistance personnalisée »

3.3- Analyse des résultats des attentes des usagers de la BU de Bejaia :

3.3.1-Tangibilité :

Infrastructure

01	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**2**	**2**	**11**	**29**	**81**	**125**
Fréq.	**1.6 %**	**1.6 %**	**8.8 %**	**23.2 %**	**64.8 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.48**

Tableau n° 32 : « L'infrastructure de la bibliothèque »

A la question de savoir si la bibliothèque doit avoir une infrastructure moderne du point de vu architectural, à savoir des locaux qui incitent à l'étude et à l'apprentissage, les répondants de notre échantillon (64,8%) estiment qu'il est trés important d'avoir une infrastructure attirante et plus moderne qu'elle ne l'est actuellement. La valeur moyenne est de 4.48.

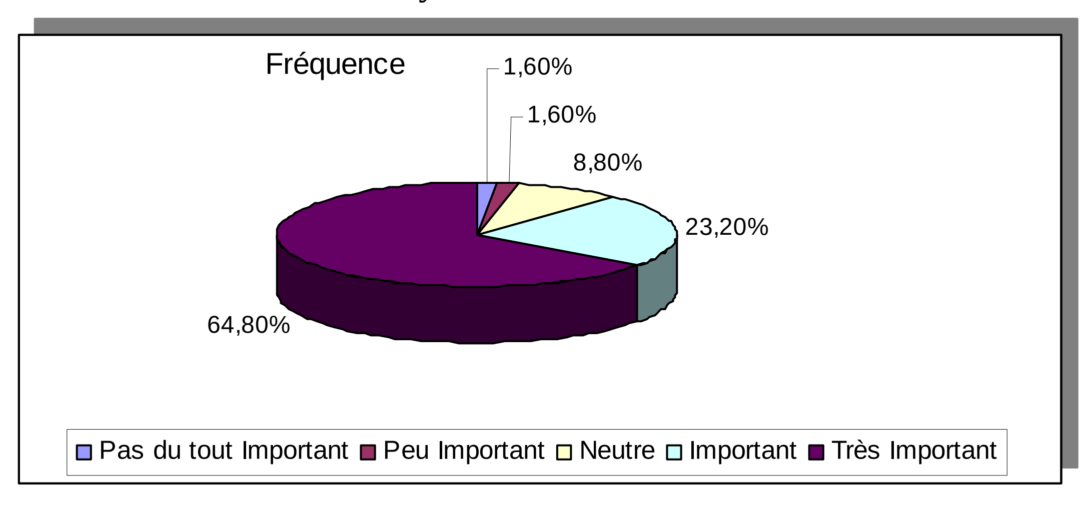


Figure n°32 : « L'infrastructure de la bibliothèque »

Equipement

02	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**2**	**3**	**4**	**33**	**83**	**125**
Fréq.	**1.6 %**	**2.4 %**	**3.2 %**	**26.4 %**	**66.4 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.54**

Tableau n° 33 : « Attirance des équipements de la bibliothèque »

Les équipements de la bibliothèque doivent être modernes afin de permettre l'accès facile à l'information. 66.4 % des répondants à cette variable espéraient voir la bibliothèque acquérir des équipements qui facilitent l'accès à l'information tel que la généralisation de la connexion au réseau informatique, l'accès à distance et l'informatisation totale de la bibliothèque afin de permettre une ergonomie de travail. La valeur moyenne de cette variable est de 4.54.

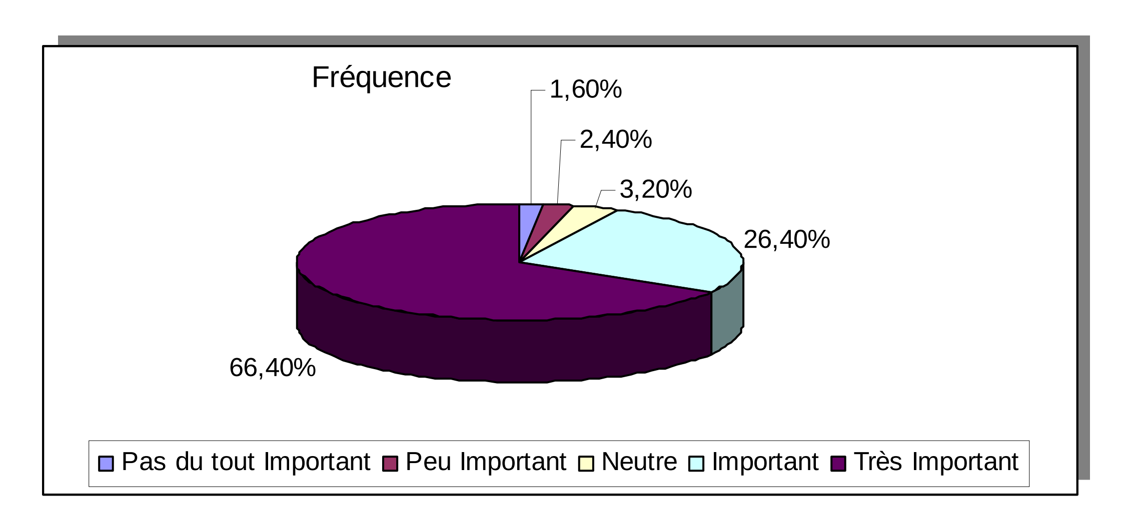


Figure n° 33 : « Attirance des équipements de la bibliothèque »

Logiciel

03	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**2**	**2**	**6**	**33**	**82**	**125**
Fréq.	**1.6 %**	**1.6 %**	**4.8 %**	**26.4 %**	**65.6 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.53**

Tableau n° 34: « Le logiciel de la bibliothèque »

La bibliothèque étant partiellement informatisée, le logiciel Syngeb est utilisé pour le moment par les usagers, uniquement dans le cadre la recherche bibliographique. Le logiciel bien qu'il soit opérationnel, en partie, les répondants de notre échantillon espèrent une application meilleure. C'est vrai que le logiciel de la bibliothèque de Bejaia offre une certaine autonomie pour l'usagers, mais dans la plus part du temps ils arrivent pas a l'utiliser convenablement et réclament même un système de recherche manuel. La valeur moyenne est de 4.53.

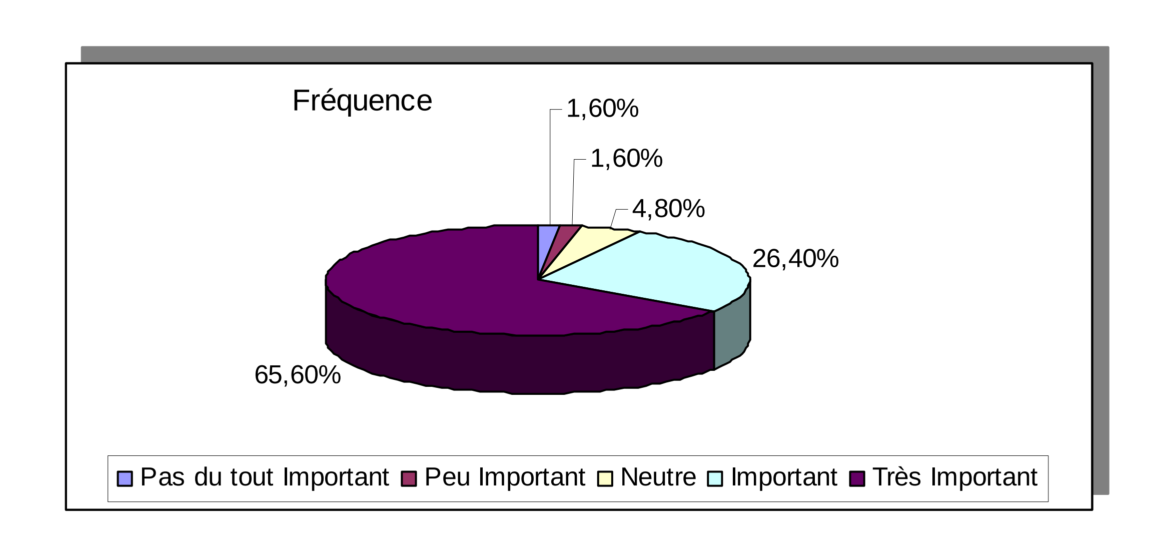


Figure n°34: « Le logiciel de la bibliothèque »

Les espaces

04	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**12**	**14**	**25**	**44**	**30**	**125**
Fréq.	**9.6 %**	**11.2 %**	**20.0 %**	**35.2 %**	**24.0 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.53**

Tableau n° 35 : « Espaces pour le travail en groupe »

A la question de savoir si la BU de Bejaia doit avoir des espaces de travail en groupe, 44 répondants, qui correspond à 35.2 %, espèrent avoir mieux que ce qu'ils y a actuellement. La valeur moyenne est de 3.53. Effectivement la BU de Bejaia arrive difficilement à contenir le nombre d'usagers inscrits car ses capacités d'accueil sont insuffisantes.

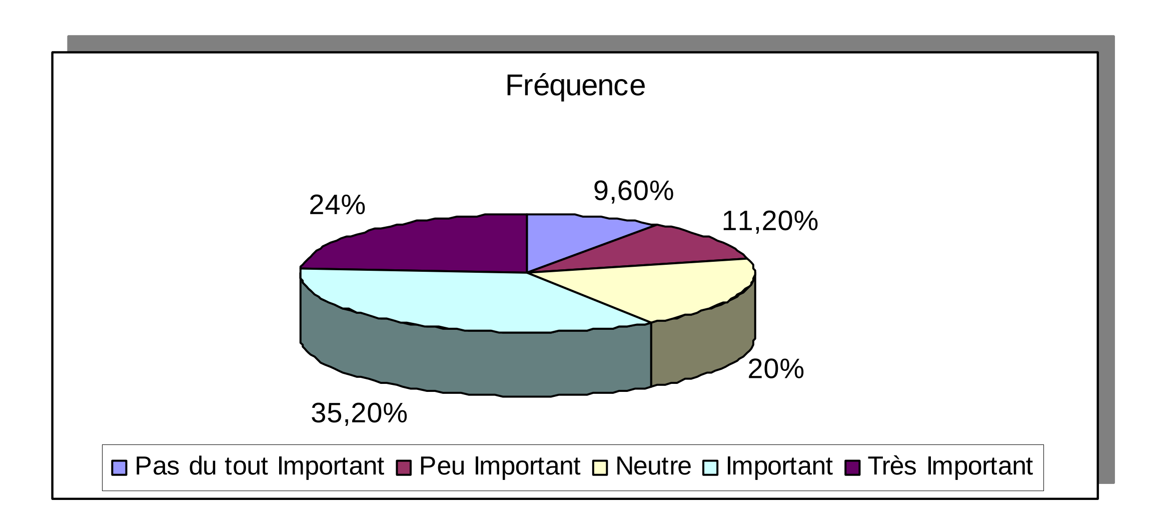


Figure n°35:« Espaces pour le travail en groupe »

Apparence des bibliothécaires

05	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**7**	**11**	**22**	**49**	**36**	**125**
Fréq.	**5.6 %**	**8.8 %**	**17.6 %**	**39.2 %**	**28.8 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.77**

Tableau n° 36 : « apparence des bibliothécaires »

Pour l'apparence des bibliothécaires, les répondants de notre échantillon jugent qu'il est important d'avoir à faire à des individus ayant une apparence qui motive à l'usage de la bibliothèque. En effet, 39.2 % des répondants jugent qu'il est important que les bibliothécaires aient une apparence qui motive à l'usage des services de la bibliothèque. La valeur moyenne est de 3.77.

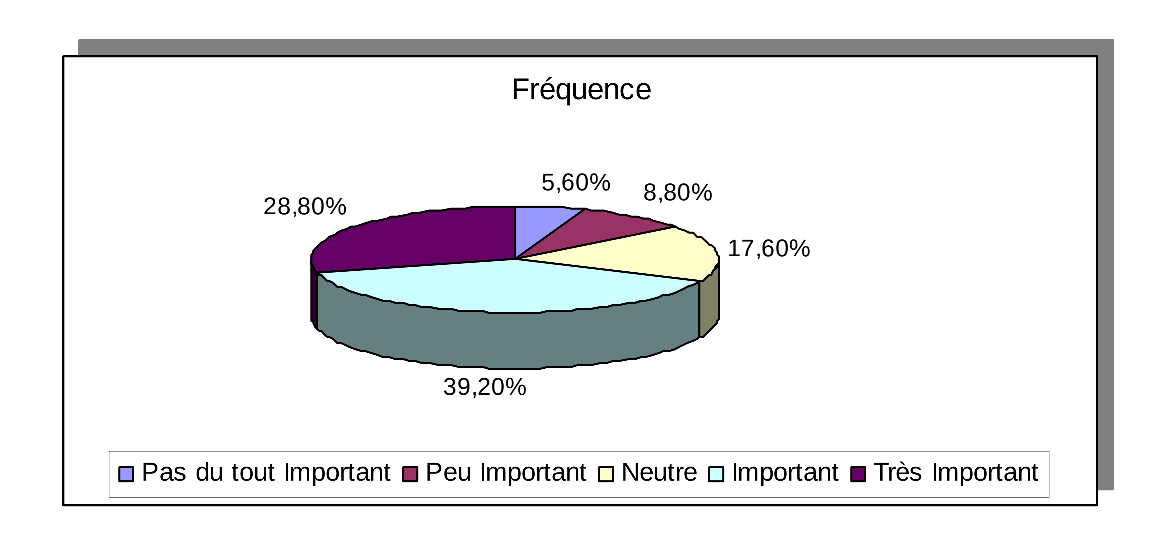


Figure n°36 : « apparence des bibliothécaires »

3.3.2-Fiabilité :

Respect des délais

06	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**3**	**0**	**9**	**57**	**56**	**125**
Fréq.	**2.4 %**	**0.0 %**	**7.2 %**	**45.6 %**	**44.8 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.30**

Tableau n° 37 : « Respect des délais pour la prestation »

A la question de savoir qu'elles sont les espérances des usagers concernant le respect des délais de la réalisation d'une prestation de prêt, 57 répondants, représentant 45.6 %, ont estimé qu'ils est important que la bibliothèque respecte les délais de réalisation de la prestation. Ceci signifie que les usagers attendent plus de rapidité pour réduire le temps d'attente au niveau des banques de prêt. La valeur moyenne est de 4.30.

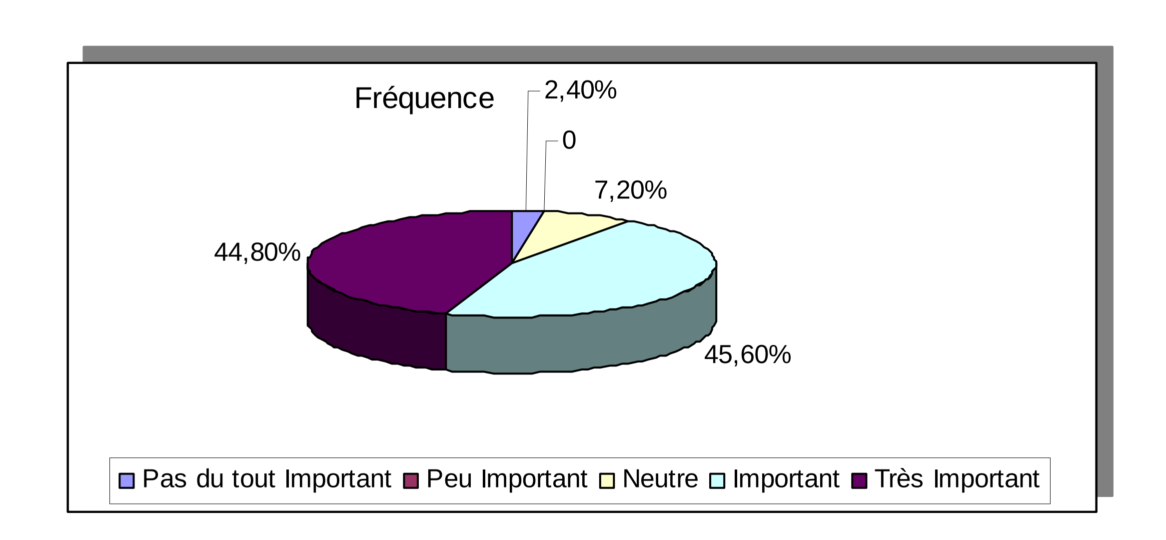


Figure n° 37 :« Respect des délais pour la prestation »

Niveau de service

07	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**2**	**7**	**10**	**52**	**54**	**125**
Fréq.	**1.6 %**	**5.6 %**	**8.0 %**	**41.6 %**	**43.2 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.19**

Tableau n° 38 : « Le niveau du service offert par les bibliothécaires »

Le niveau de service est jugé très important par 43.2 % des répondants. En effet, le niveau de service offert par les bibliothécaires doit être le même et à tout moment du jour. Ceci signifie que les usagers de la BU de Bejaia ne sont pas dans l'obligation de choisir un moment précis dans la journée pour demander un service. La valeur moyenne est de 4.19.

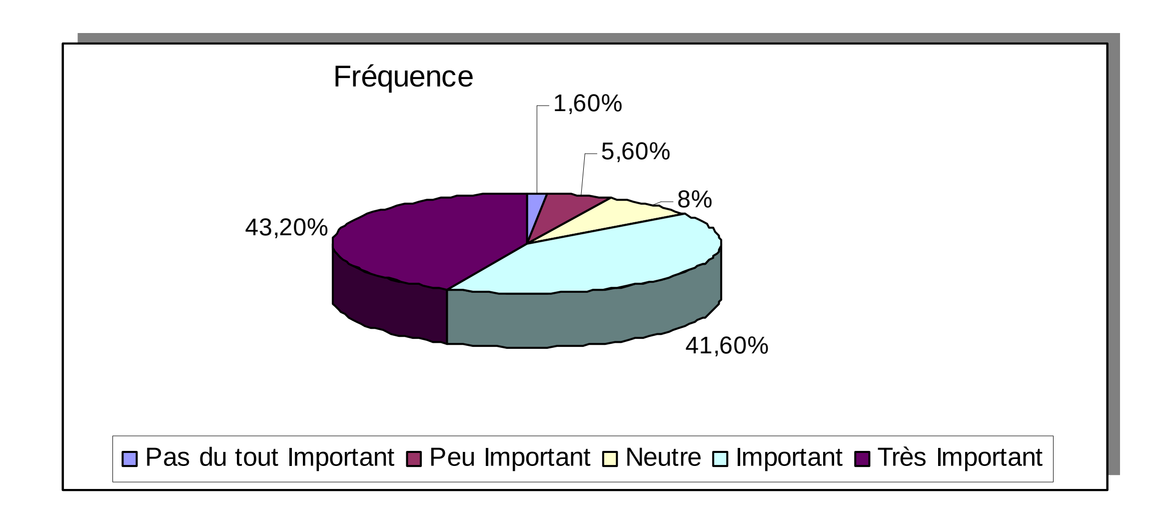


Figure n°38:« Le niveau du service offert par les bibliothécaires »

Formation des usagers

08	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**3**	**7**	**11**	**36**	**68**	**125**
Fréq.	**2.4 %**	**5.6 %**	**8.8 %**	**28.8 %**	**54.4 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.27**

Tableau n° 39 : « Formation des usagers »

La formation des usagers et son rôle dans l'orientation à la bibliothèque est très importante pour 54,4 de nos répondants et ce avec une valeur moyenne de 4.27.

Ceci s'explique par le fait que la BU de Bejaia n'organise jamais de sessions de formation pour ses usagers.

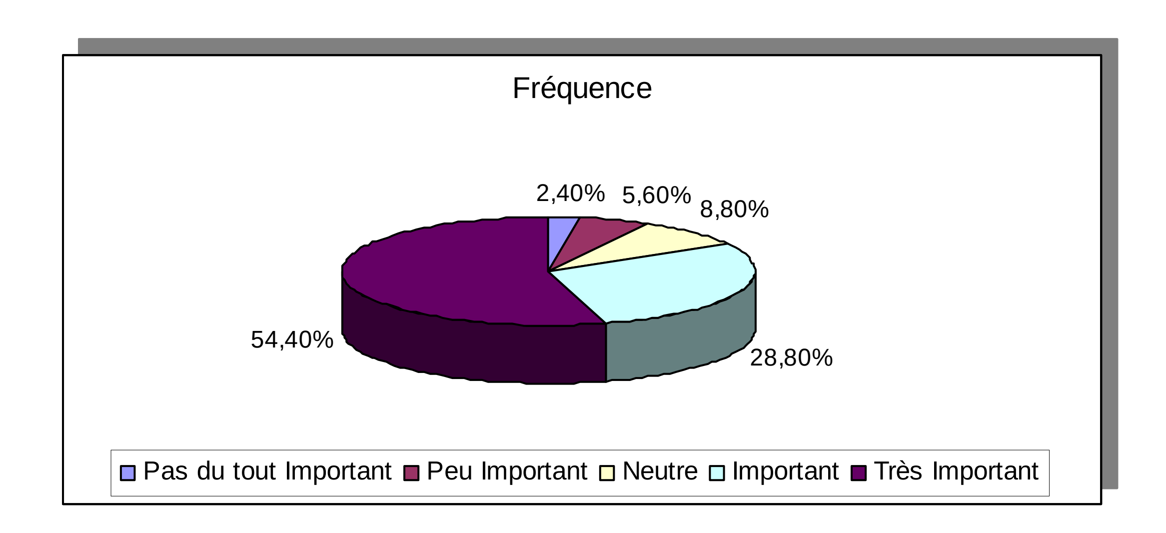


Figure n° 39:« Formation des usagers »

Efficacité

09	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**2**	**2**	**9**	**50**	**62**	**125**
Fréq.	**1.6 %**	**1.6 %**	**7.2 %**	**40.0 %**	**49.6 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.34**

Tableau n° 40 : « Efficacité dans le travail »

Pour l'efficacité que doit avoir la bibliothèque pour traiter les problèmes des usagers, les attentes de nos répondants sont très importantes pour 49,6%.

La bibliothèque se doit de prendre en charge avec efficacité les préoccupations des usagers. La valeur moyenne est de 4.34.

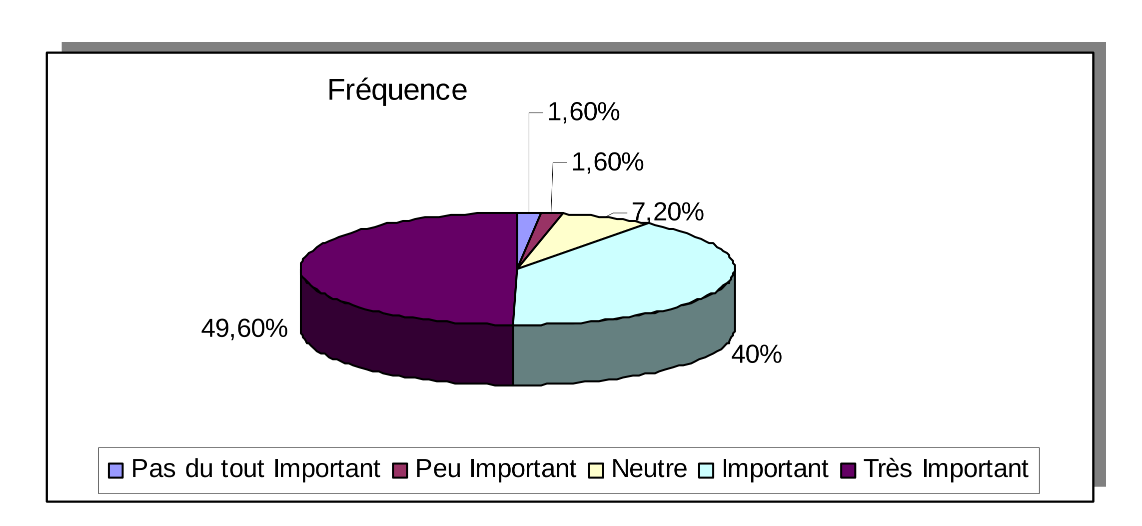


Figure n° 40:« Efficacité dans le travail »

Services annoncés

10	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total OBS
Nbr. Cit.	**2**	**2**	**13**	**45**	**63**	**125**
Fréq.	**1.6 %**	**1.6 %**	**10.4 %**	**36.0 %**	**50.4 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.32**

Tableau n° 41 **:** « La bibliothèque fournit le service annoncé »

Pour 50,4 % des répondants, leurs attentes sur les services annoncés sont très importantes. En effet, la bibliothèque doit respecter ses engagements envers ses usagers. La valeur moyenne est de 4.32.

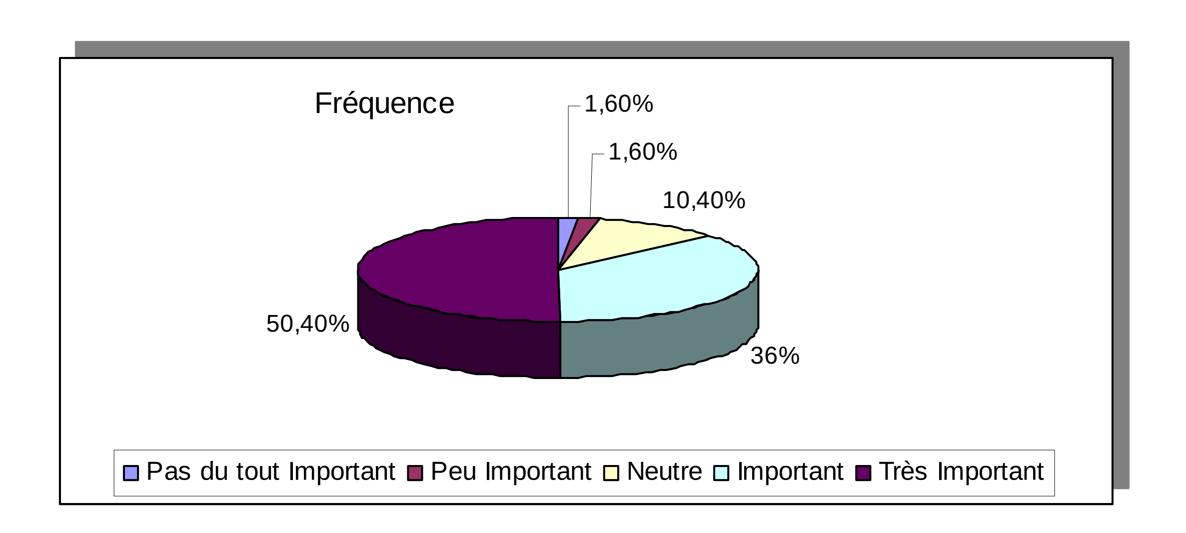


Figure n° 41:« La bibliothèque fournit le service annoncé »

3.3.3-Empressement (serviabilité) :

Mise à jour de l'information

11	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**2**	**0**	**9**	**55**	**59**	**125**
Fréq.	**1.6 %**	**0.0 %**	**7.2 %**	**44.0 %**	**47.2 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.35**

Tableau n°42 : « Mise à jour de l'information »

La mise à jour de l'information tient aussi une place importante dans les attentes des usagers, à savoir que la bibliothèque doit informer ses usagers: des horaires de travail et des changements qui interviennent. 74,2 % des répondants attachent une grande importance à cet élément. La valeur moyenne est de 4.35.

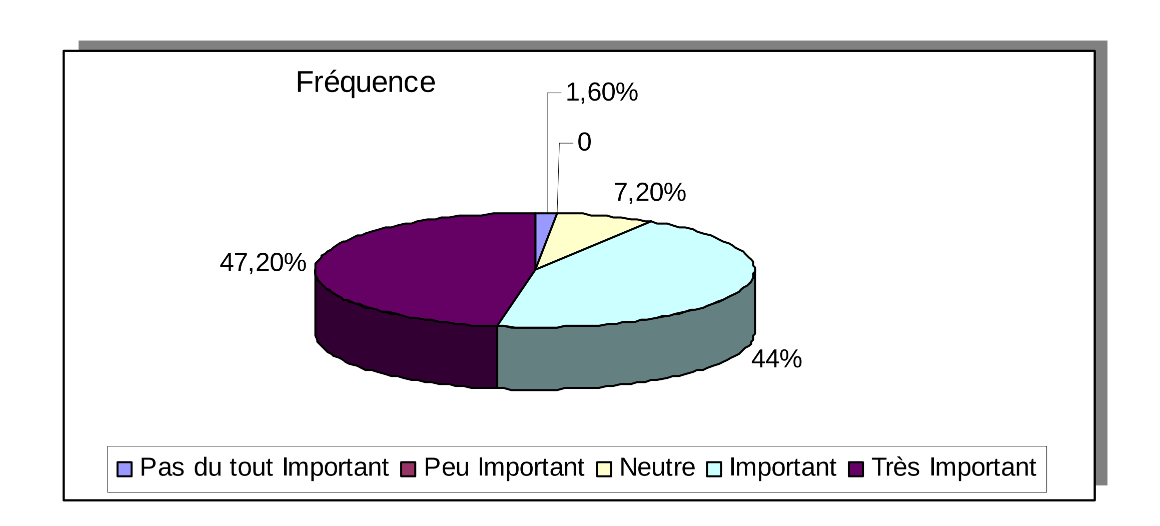


Figure n° 42 :« Mise à jour de l'information »

Compétence des bibliothécaires

12	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**1**	**3**	**7**	**57**	**57**	**125**
Fréq.	**0.8 %**	**2.4 %**	**5.6 %**	**45.6 %**	**45.6 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.33**

Tableau n°43 : « Compétence des bibliothécaires »

L'efficacité et la compétence des bibliothécaires sont aussi parmi les grandes attentes des usagers. 45,6 % des répondants jugent qu'il est très important que les bibliothécaires soient compétents et capables de répondre rapidement et efficacement à leurs interrogations. Notre interprétation pour cet élément est que le personnel de contact doit bénéficier des cycles de formation leur permettant de mettre à jour leur connaissance en la matière. La valeur moyenne est de 4.33.

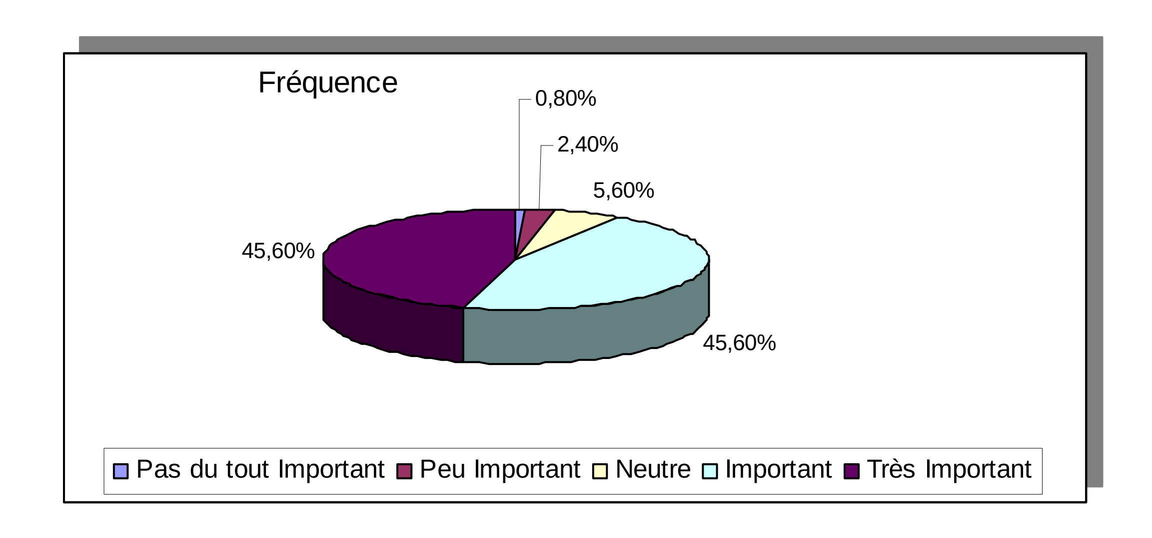


Figure n°43:« Compétence des bibliothécaires »

Disponibilité des bibliothécaires

13	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**1**	**2**	**11**	**68**	**43**	**125**
Fréq.	**0.8 %**	**1.6 %**	**8.8 %**	**54.4 %**	**34.4 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.20**

Tableau n°44 :«Disponibilité des bibliothécaires »

L'aide et la disponibilité des bibliothécaires sont parmi les attentes des usagers. A la question de savoir si les bibliothécaires doivent afficher leurs disponibilités pour l'aide des usagers, 54.4 % des répondants estiment qu'il est très utile d'être assistés par les bibliothécaires. La valeur moyenne est de 4.20.

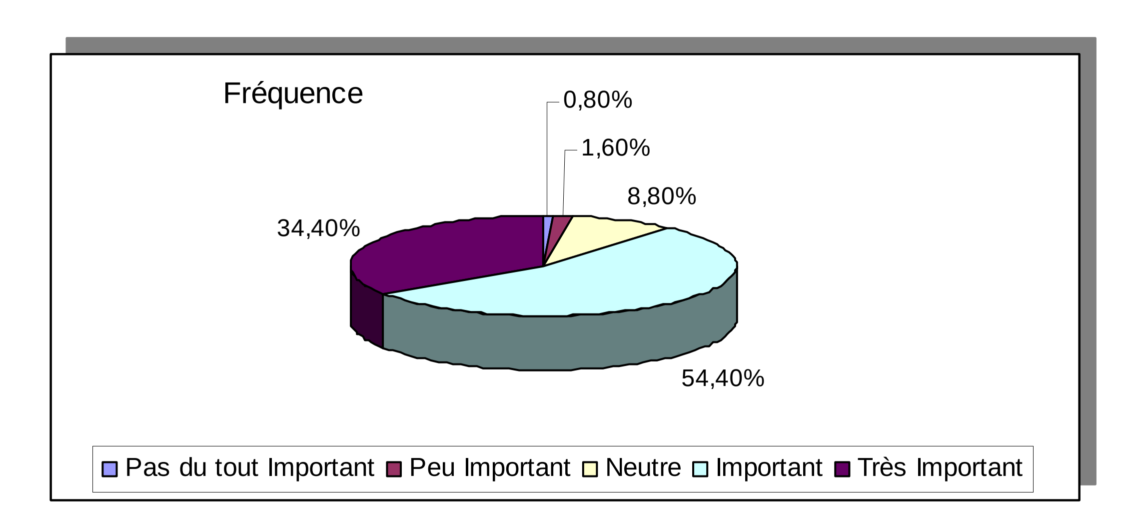


Figure n°44: «Disponibilité des bibliothécaires »

Compréhension des besoins

14	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**1**	**2**	**15**	**70**	**37**	**125**
Fréq.	**0.8 %**	**1.6 %**	**12.0 %**	**56.0 %**	**29.6 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.12**

Tableau n°45: « Compréhension des besoins d'information »

L'objectif principal des usagers de la bibliothèque est de satisfaire leurs besoins d'information. Les attentes de nos répondants à la question de savoir si le personnel comprend leurs besoins d'information, 56.0 % jugent qu'il est important que le personnel de la bibliothèque comprenne leur besoin. Ceci s'explique par le fait que malgré les quelques efforts fournis, un long travail reste à faire sur le plan de la prise en charge des besoins des lecteurs. La valeur moyenne est de 4.12.

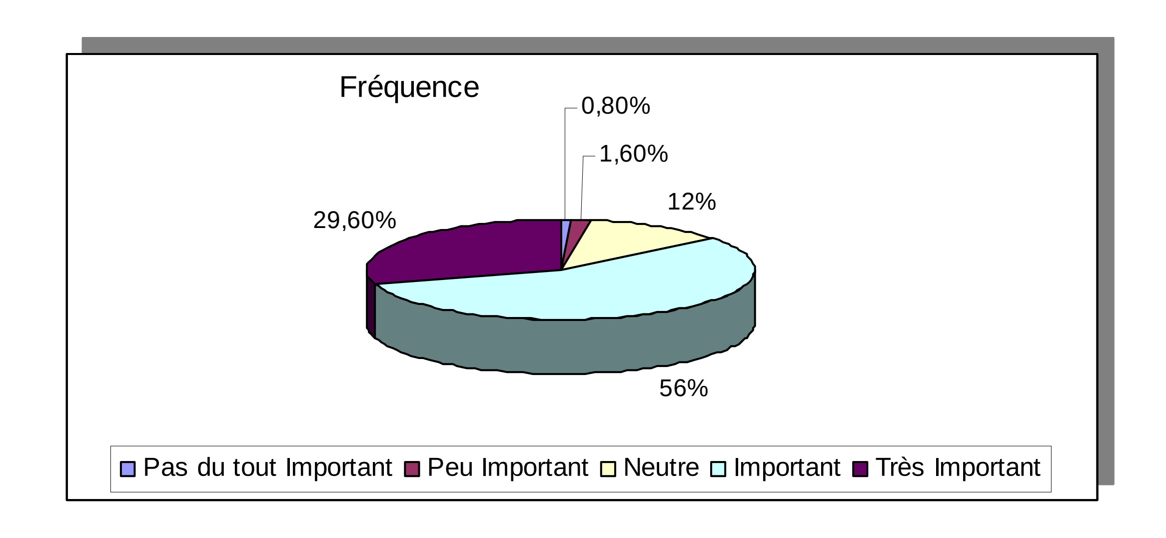


Figure n° 45 : « Compréhension des besoins d'information »

3.3.4-Assurance :

Confiance

15	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**3**	**1**	**21**	**42**	**58**	**125**
Fréq.	**2.4 %**	**0.8 %**	**16.8 %**	**33.6 %**	**46.4 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.21**

Tableau n° 46: « Les bibliothécaires sont dignes de confiance »

Les attentes de nos répondants à la question de savoir si les bibliothécaires doivent être digne de confiance, il ressort qu'il est très important pour 46.4 % des répondants que la bibliothèque améliore le rapport de confiance dans l'accomplissement des prestations au niveau des ses services. La valeur moyenne est de 4.21.

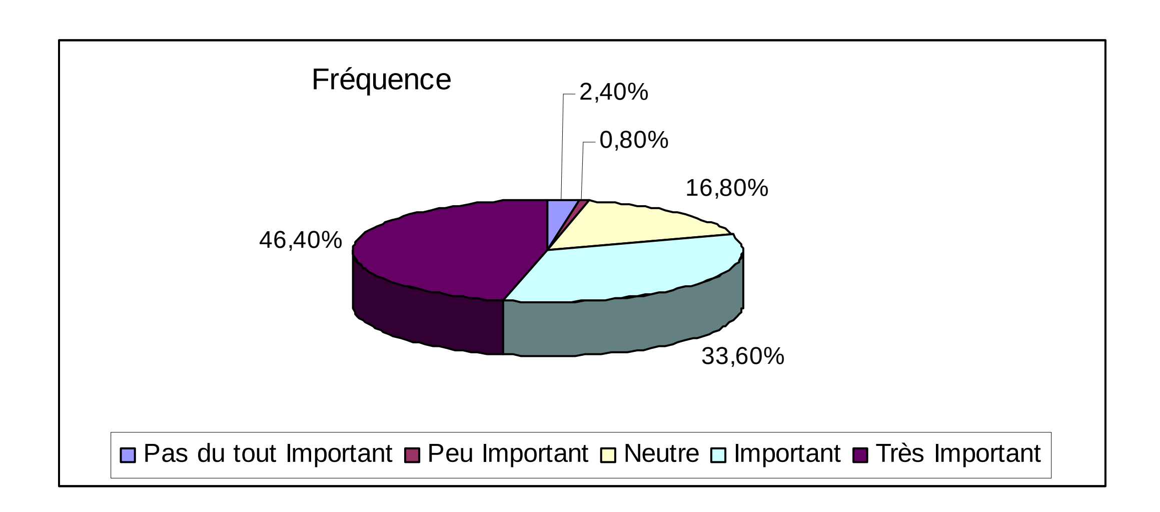


Figure n° 46: « Les bibliothécaires sont dignes de confiance »

Sécurité

16	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**4**	**4**	**20**	**47**	**50**	**125**
Fréq.	**3.2 %**	**3.2 %**	**16.0 %**	**37.6 %**	**40.0 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.08**

Tableau n°47: « Sécurité liée aux données »

La sécurité et les conditions du déroulement des prestations sont un axe sensible pour les usagers de la bibliothèque. Les attentes des répondants de notre échantillon estiment qu'elles sont très importantes. Ceci signifie que la BU de Bejaia doit sécuriser d'avantage les données liées aux lecteurs. La valeur moyenne est de 4.08.

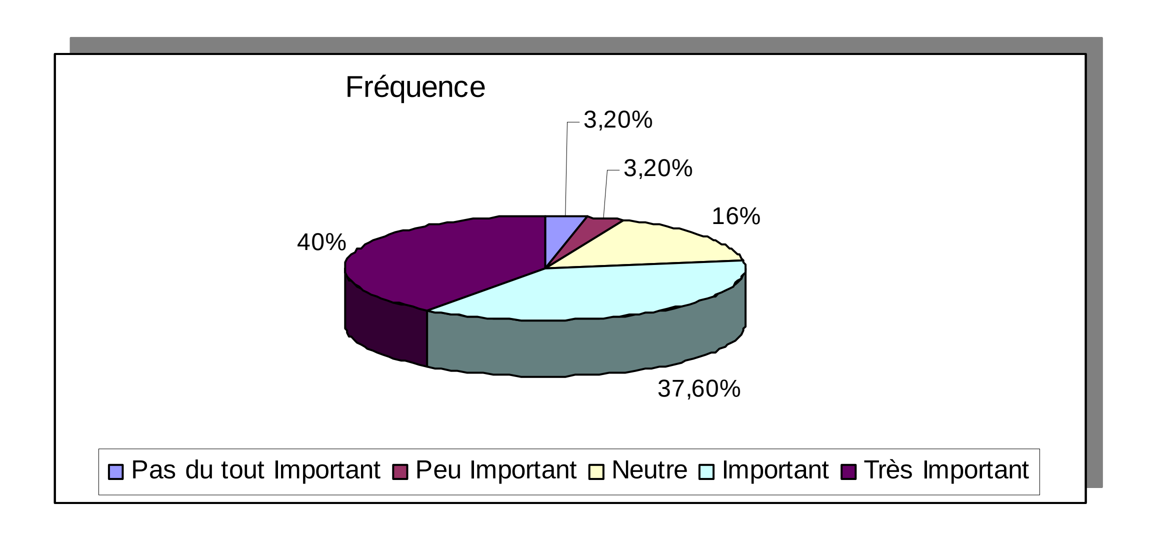


Figure n° 47 : « Sécurité liée aux données »

Communication

17	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**11**	**21**	**46**	**33**	**14**	**125**
Fréq.	**8.8 %**	**16.8 %**	**36.8 %**	**26.4 %**	**11.2 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.14**

Tableau n°48: « La communication »

La communication revêt une importance particulière à l'égard des usagers. À la question de savoir si les bibliothécaires ne doivent pas utiliser une terminologie spécifique pour communiquer avec eux, 46 répondants (36.8%) ont manifesté leur neutralité à l'égard de cet élément. Ce qui signifie que les attentes des usagers de notre échantillon n'a pas une préférence particulière au jargon utilisé en communicant avec le personnel. La valeur moyenne est de 3.14.

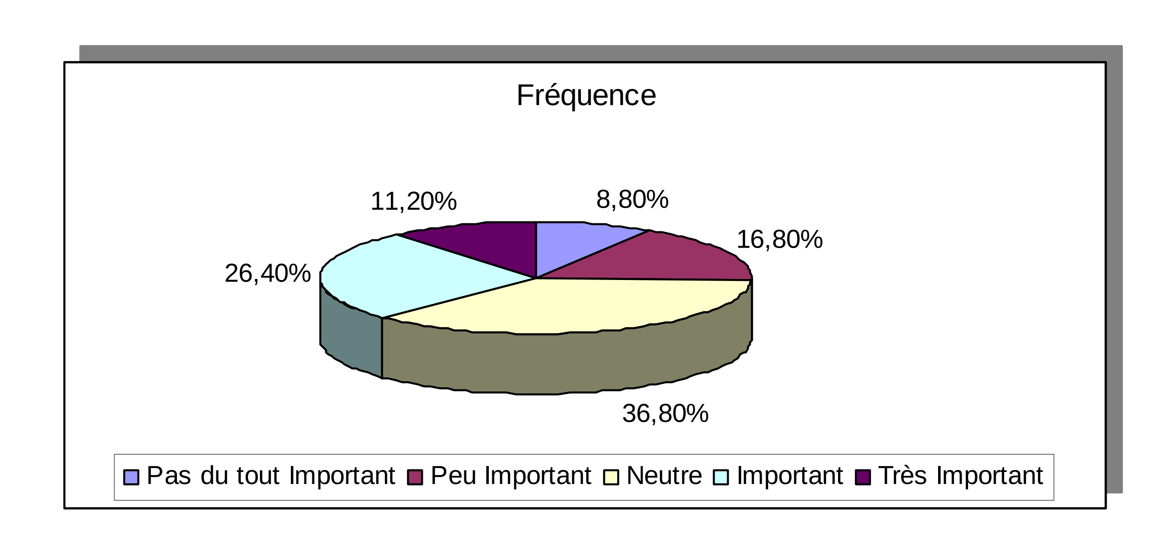


Figure n° 48 : « La communication »

Orientation

18	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**3**	**4**	**16**	**68**	**34**	**125**
Fréq.	**2.4 %**	**3.2 %**	**12.8 %**	**54.4 %**	**27.2 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.01**

Tableau n°49: « L'orientation »

Afin de donner une assurance à la prise en charge des usagers de la bibliothèque, l'orientation est l'un des éléments qui doit être très présent, c'est-à-dire, que le personnel doit toujours être disposé à aider et orienter les usagers. Il est à noter que 54.4 % des répondants à notre questionnaire sont très sensible à ce point. La valeur moyenne de 4.01.

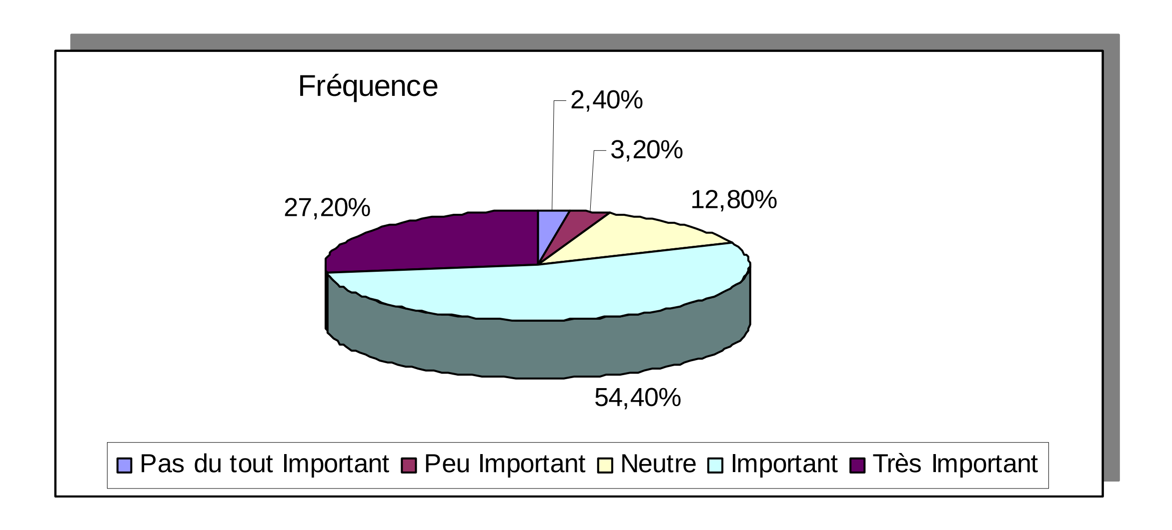


Figure n°49 : « L'orientation »

3.3.5-Empathie :

Politesse

19	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**3**	**8**	**7**	**58**	**49**	**125**
Fréq.	**2.4 %**	**6.4 %**	**5.6 %**	**46.4 %**	**39.2 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.14**

Tableau n°50 « La politesse »

46.4 % de nos répondants à la question de savoir si les bibliothécaires doivent agir avec politesse, ont jugé qu'il est important qu'ils se comportent poliment avec l'ensemble des usagers. La valeur moyenne est de 4.14.

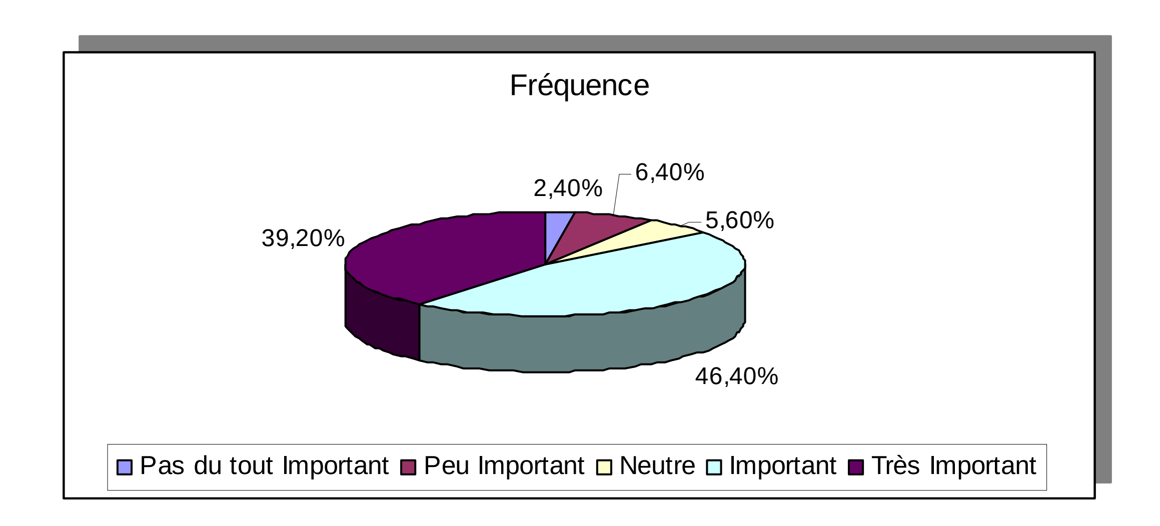


Figure n° 50 : « La politesse »

Accueil

20	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**2**	**11**	**24**	**55**	**33**	**125**
Fréq.	**1.6 %**	**8.8 %**	**19.2 %**	**44.0 %**	**26.4 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.85**

Tableau n°51: « Le bon accueil »

L'accueil des usagers est aussi un point très important parmi les attentes des usagers de la BU de Bejaia car il s'agit de l'image même de l'ensemble de la bibliothèque. 44.0 % des répondants ont jugé qu'il est important que l'accueil soit plus agréable. Valeur moyenne de 3.85.

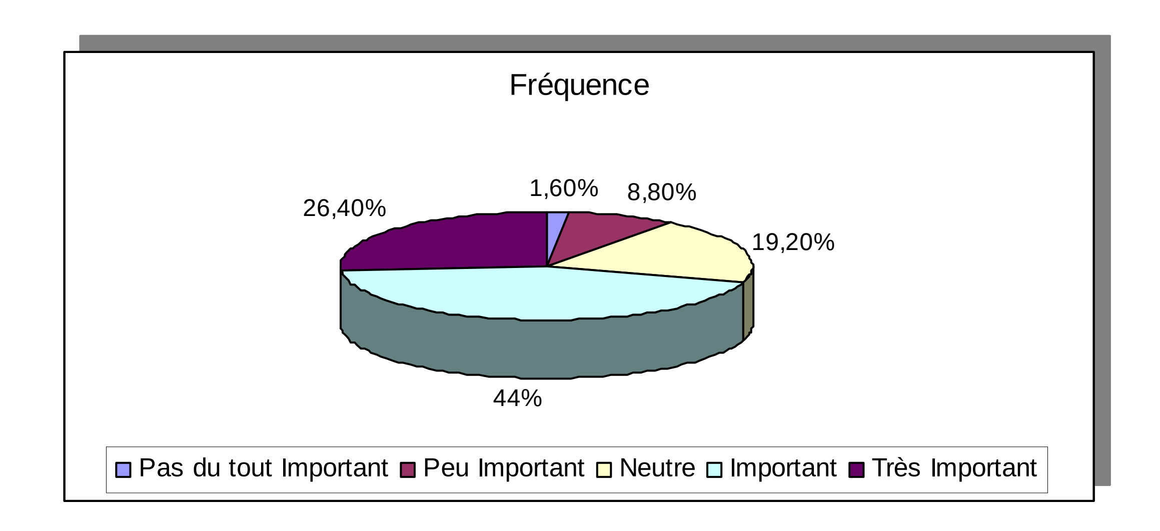


Figure n°51 : « Le bon accueil »

Ecoute

21	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**2**	**3**	**26**	**52**	**42**	**125**
Fréq.	**1.6 %**	**2.4 %**	**20.8 %**	**41.6 %**	**33.6 %**	**100 %**
Val.Moy.						**4.03**

Tableau n°52: « L'écoute des usagers »

La bonne écoute des usagers est un élément d'investigation majeur pour découvrir les attentes des usagers et leurs préoccupations. D'après nos répondants à la BU de Bejaia, 41.6 % de nos répondants estime qu'il est important de consacrer plus de temps à l'écoute des usagers. La valeur moyenne est de 4.03. Cela exprime clairement le besoin des usagers d'êtres écoutés attentivement et avec plus d'attention, pour mieux comprendre leurs préoccupations d'une part et améliorer la qualité du service offert d'autre part.

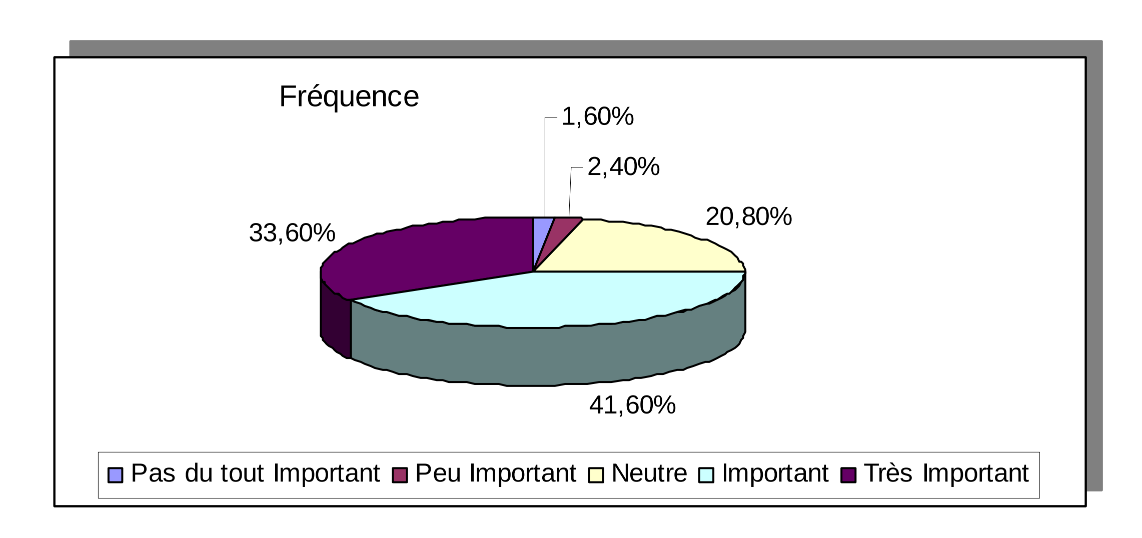


Figure n° 52 : « L'écoute des usagers »

Assistance personnalisée

22	Pas du tout important	Peu important	Neutre	Important	Très important	Total
Nbr. Cit.	**5**	**8**	**39**	**56**	**17**	**125**
Fréq.	**4.0 %**	**6.4 %**	**31.2 %**	**44.8 %**	**13.6 %**	**100 %**
Val.Moy.						**3.58**

Tableau n°53: « Assistance personnalisée »

L'assistance personnalisée dans une bibliothèque veut dire aussi accorder une attention adaptée à chaque usager. 44.8 % de nos répondants jugent qu'il est important de prendre en charge avec une attention particulière chaque usager. Il faut savoir que les bibliothécaires assurent le même service pour l'ensemble des usagers, toutefois pour des besoins de recherche d'information spécifiques pour les chercheurs, les bibliothécaires accordent plus de temps et d'attention à cette catégorie d'usager. La valeur moyenne est de 3.58.

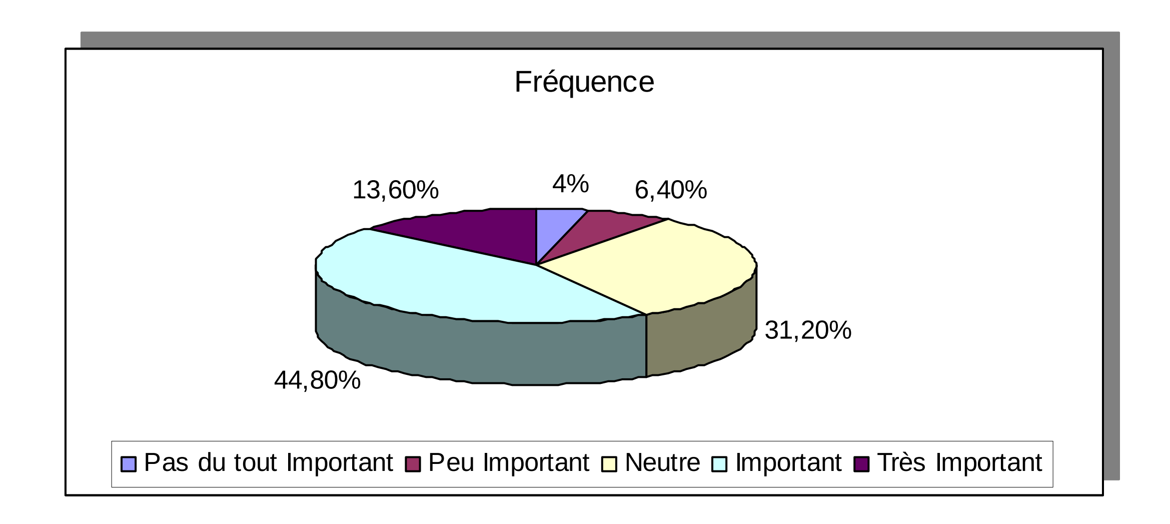


Figure n°53 : « Assistance personnalisée »

3.4- Etude du résultat de l'écart entre les perceptions et les attentes

Pour l’interprétation des résultats obtenus, nous avons récapitulé l’ensemble des données dans le tableau n° **54**et n° **55**

Variables	Indicateurs	Perceptions	Attentes	Ecarts
Tangibilité	1. Infrastructure	3.01	4.48	-1.47
	2. Equipement	2.94	4.54	-1.60
	3. Logiciel	3.37	4.53	-1.16
	4. Espaces	2.90	3.53	-0.63
	5. Apparence des bibliothécaires	3.26	3.77	-0.51
Fiabilité	6. Respect des délais	3.34	4.30	-0.96
	7. Niveau de service	3.11	4.19	-1.08
	8. Formation des usagers	3.01	4.27	-1.26
	9. Efficacité	2.78	4.34	-1.56
	10. Service annoncé	3.10	4.32	-1.22
Empressement	11. Mise a jour de l'information	3.65	4.35	-0.70
	12. Compétence des bibliothécaires	3.29	4.33	-1.04
	13. Disponibilité des bibliothécaires	3.17	4.20	-1.03
	14. Compréhension des besoins	3.22	4.12	-0.90
Assurance	15. Confiance	3.49	4.21	-0.72
	16. Sécurité	3.68	4.08	-0.40
	17. Communication	3.31	3.14	0.17
	18. Orientation	3.37	4.01	-0.64
Empathie	19. Politesse	3.51	4.14	-0.63
	20. Accueil	3.13	3.85	-0.72
	21. Ecoute	3.14	4.03	-0.89
	22. Assistance personnalisée	2.98	3.58	-0.60

Tableau n° 54: « écart entre les perceptions et les attentes »

3.4.1- Tangibilité :

L'écart général obtenu dans cette variable est négatif, il est de **–1.28**. Nous avons obtenu les résultats suivants : (Voir tableaux 54et 55)

- ✓ *L'apparence des bibliothécaires* détient l'écart le moins élevé.
- ✓ *Les équipements de la bibliothèque* détiennent l'écart le plus élevé

3.4.2- Fiabilité :

Sur l'ensemble des indicateurs de cette variable nous avons obtenu un écart négatif de l'ordre de **–1.22**. (Voir tableaux 54et 55)

- ✓ *L'efficacité dans la réalisation des prestations* a l'écart le plus élevé

- ✓ *Le respect des délais* détient l'écart le moins élevé

3.4.3- Empressement:

Nous avons enregistré un écart de **-0.92** sur l'ensemble des indicateurs de cette variable. (Voir tableaux 54 et 55)

- ✓ *La compétence des bibliothécaires* détient l'écart le plus élevé
- ✓ *La mise à jour de l'information* détient l'écart le moins élevé

3.4.4- Assurance :

Cette variable a enregistrée un écart négatif évalué à **–0.40**, c'est l'écart le plus bas par rapport aux autres variables. (Voir tableaux 54 et 55)

- ✓ ***La communication*** *détient un écart positif* ce qui signifie que les perceptions des usagers ont dépassés leur attentes
- ✓ *La confiance* détient l'écart le plus élevé dans cette variable

3.4.5- Empathie :

Cette variable a enregistrée un écart négatif de **–0.71**. (Voir tableaux 54 et 55)

- ✓ *L'écoute des usagers* est l'indicateur qui détient l'écart le plus élevé
- ✓ *L'assistance personnalisée* est l'écart le moins élevé de cette variable.

3.5-L’écart global entre la qualité et la satisfaction :

	Perceptions		Attentes		Ecart
	Indicateurs	**résultat**	**Indicateurs**	**résultat**	
Tangibilité	**De 1 à 5**	**3.09**	**De 1 à 5**	**4.17**	**-1.28**
Fiabilité	**De 6 à 10**	**3.06**	**De 6 à 10**	**4.28**	**-1.22**
Empressement	**De 11 à 14**	**3.33**	**De 11 à 14**	**4.25**	**-0.92**
Assurance	**De 15 à 18**	**3.46**	**De 15 à 18**	**3.86**	**-0.40**
Empathie	**De 19 à 22**	**3.19**	**De 19 à 22**	**3.90**	**-0.71**
Moyenne		**3.22**		**4.10**	
L’écart global					**-0.88**

Tableau 55: « écart global »

Il existe un écart négatif entre la qualité perçue et la satisfaction des usagers de la bibliothèque universitaire de Bejaia. Au total, l’écart global entre les attentes et les perceptions des usagers sur les différents aspects de la qualité du service donne ce qui suit :

$$P - A = -0.88 < 0$$

L'hypothèse **(H 1)** est confirmée :

Effectivement il existe un écart négatif entre la qualité du service perçue et la satisfaction des usagers de la bibliothèque universitaire de Bejaia.

3.5.1- les attentes des usagers:

Après avoir calculé les écarts existants entre la qualité des services perçus et la qualité des services attendus, sur la base d'un calcul des valeurs moyennes pour chaque variable, il apparaît clairement que les attentes des usagers à l'égard de la qualité des services offerts par notre BU sont nettement supérieurs à leurs perceptions. (Voir tableau n°54).

Ainsi, ce résultat confirme notre hypothèse **(H 2)** concernant la qualité des services attendu c'est-à-dire le niveau des espérances des usagers à l'égard de la qualité offerte.

Les attentes (espérances) des usagers vis-à-vis de la qualité offerte par la BU de Bejaia sont supérieures à leurs perceptions, donc il y a insatisfaction.

5.2- niveau des attentes et des perceptions:

Le tableau n°54 nous démontre que toutes les variables sont significatives et reflètent la réalité des attentes exprimées par les répondants. Après avoir parcouru les valeurs moyennes de chaque variable, seul l'indicateur *communication*, détient un résultat positif. Incontestablement, ceci signifie qu'il existe un écart entre les perceptions et les attentes des usagers de la BU de Bejaia. (Voir la figure n° 54).

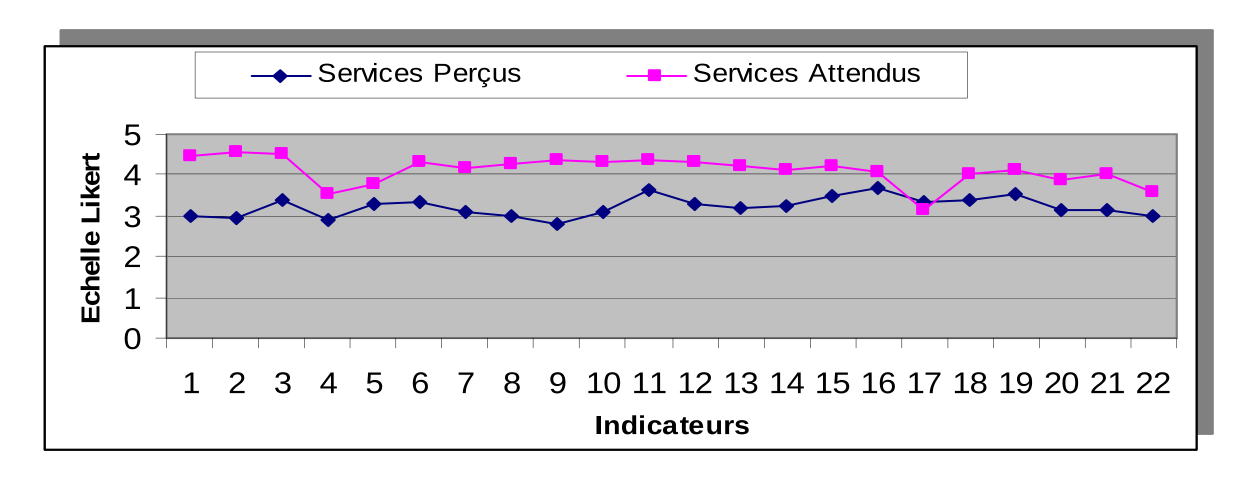
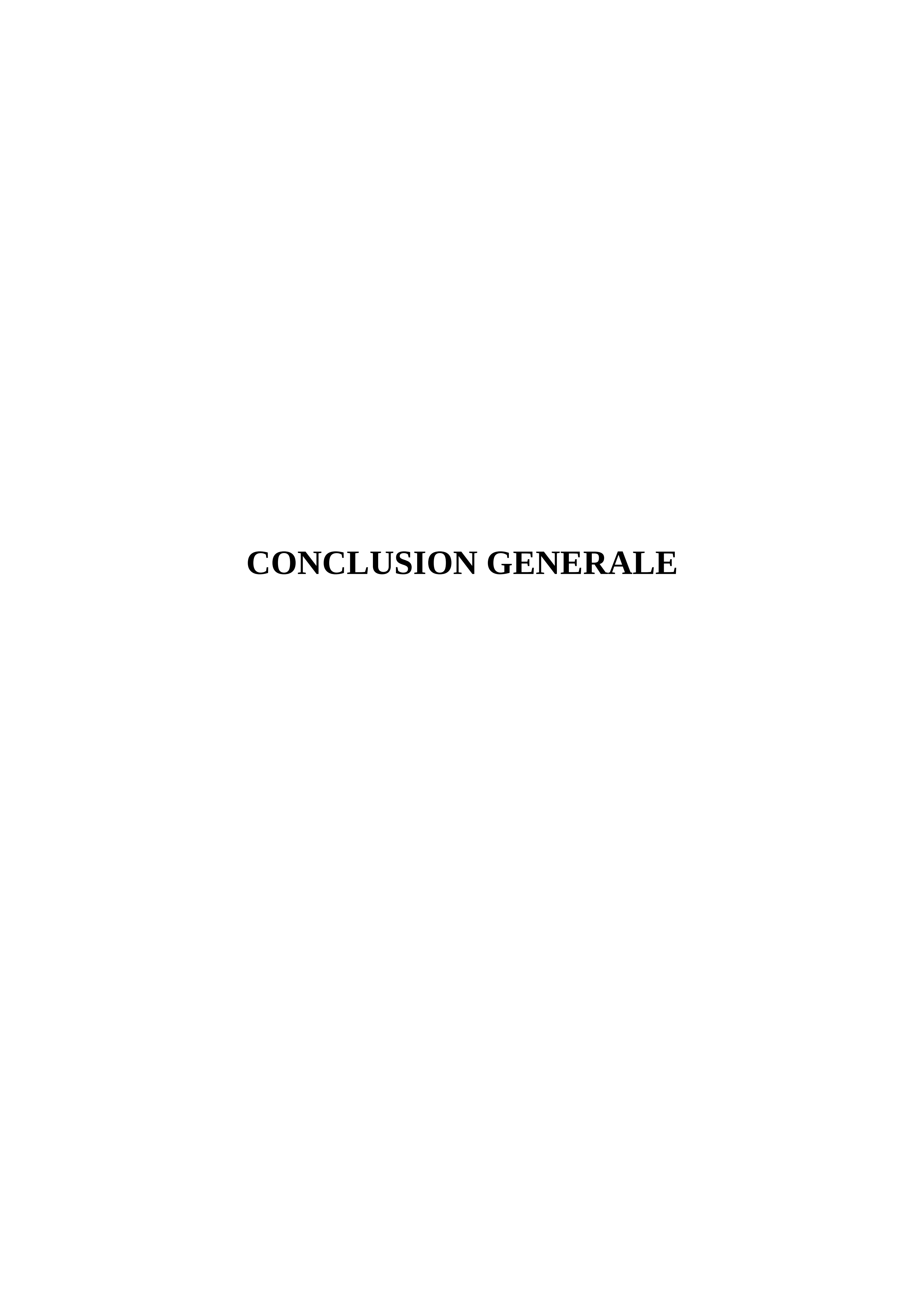


Figure n° 54 : « l'écart entre les perceptions et les attentes »



CONCLUSION GENERALE

Conclusion générale :

L'objectif principal de notre étude porte sur la démarche qualité et la satisfaction des usagers de la bibliothèque universitaire de Bejaia. Nous avons pu mesurer la satisfaction des usagers à l'égard de la qualité des services offerts par cette bibliothèque. Nos hypothèses de départ ont fait l'objet d'une vérification empirique en procédant à une enquête de satisfaction par questionnaire, qui s'est faite sur un échantillon composé d'étudiants en post-graduation (doctorant et magister). Il nous semble que ces derniers ont plus d'expérience dans l'utilisation des services de la bibliothèque.

Nous avons démontré l'écart existant entre la qualité du service perçu par rapport aux attentes des usagers. Ainsi, en utilisant un tri à plat des différents résultats obtenus, nous avons confirmé notre hypothèse principale, c'est-à-dire qu'il y a un écart négatif.

L'outil d'évaluation utilisé dans notre étude ("**Servqual**" proposé par Parasuraman, Zeithaml et Berry) nous a permis de mesurer et donc d'évaluer la qualité des services en mettant à l'épreuve les différentes variables étudiées : tangibilité, fiabilité, empressement, assurance et empathie.

Le contexte de notre travail est l’évaluation de l’adéquation de la qualité offerte aux usagers et leurs besoins réels car l’objet de la qualité est de fournir une offre adaptée aux usagers. D’après les résultats obtenus au cours de notre analyse de l’enquête, il ressort que :

- L’augmentation de chaque dimension étudiée dans le Servqual, à savoir la tangibilité, la fiabilité, l’empressement, l’assurance et l’empathie implique l’augmentation de la satisfaction des usagers.
- Les éléments tangibles et la dimension fiabilité sont à prendre en charge sérieusement car l’écart évalué à **-1.28** pour la tangibilité et **-1.22** pour la fiabilité est l’indice d’une qualité très réduite sur le plan des équipements ou des moyens physiques de notre bibliothèque.

- Pour les autres dimensions, à savoir l'empressement, l'assurance et l'empathie, l'écart est relativement faible, ce qui signifie que l'effort pour l'offre d'une meilleure qualité existe, mais son acheminement vers l'usager reste à améliorer
- Notre étude a démontré l'existence des relations causales entre les différentes dimensions de la qualité du service et celle de la satisfaction.

Ainsi, nous avons pu diagnostiquer quelques facteurs influant dans la démarche de prise en charge des besoins des usagers en matière de la qualité des services. Notre but est de trouver des outils permettant de quantifier de façon rigoureuse notre activité, afin de légitimer et d'adopter au mieux nos choix documentaires dans le contexte d'un métier lié aux évolutions de la société de l'information.

Il est à souligner que l'écart négatif entre les services perçus et les services attendus n'est pas une fatalité. Notre travail consiste à jeter une pierre de plus dans la marre d'un ensemble nommé « système d'information » en l'occurrence, la bibliothèque universitaire qui ne manque pas, ces dernières années, de faire l'objet d'intérêts croissants quant à son management.

D'une démarche orientée objet, les bibliothèques universitaires sont passées vers une démarche orientée usager. Comment mieux utiliser les ressources de la bibliothèque pour une plus grande satisfaction des usagers ? Y'a-t-il quelque chose de plus subjectif que la satisfaction des usagers ? Nos résultats sont on ne peut plus éloquent et traduisent une insatisfaction et une incompréhension. Une preuve de plus que nos bibliothèques ont encore du chemin à faire dans la mise en place effective des nouvelles méthodes de gestion en général et des outils de mesure et d'amélioration de la qualité en particulier. Notre démarche n'est pas un mode d'emploi pour manager une bibliothèque idéale et parfaite. Ce travail représente plutôt une démarche intellectuelle, offrant des points de repère.

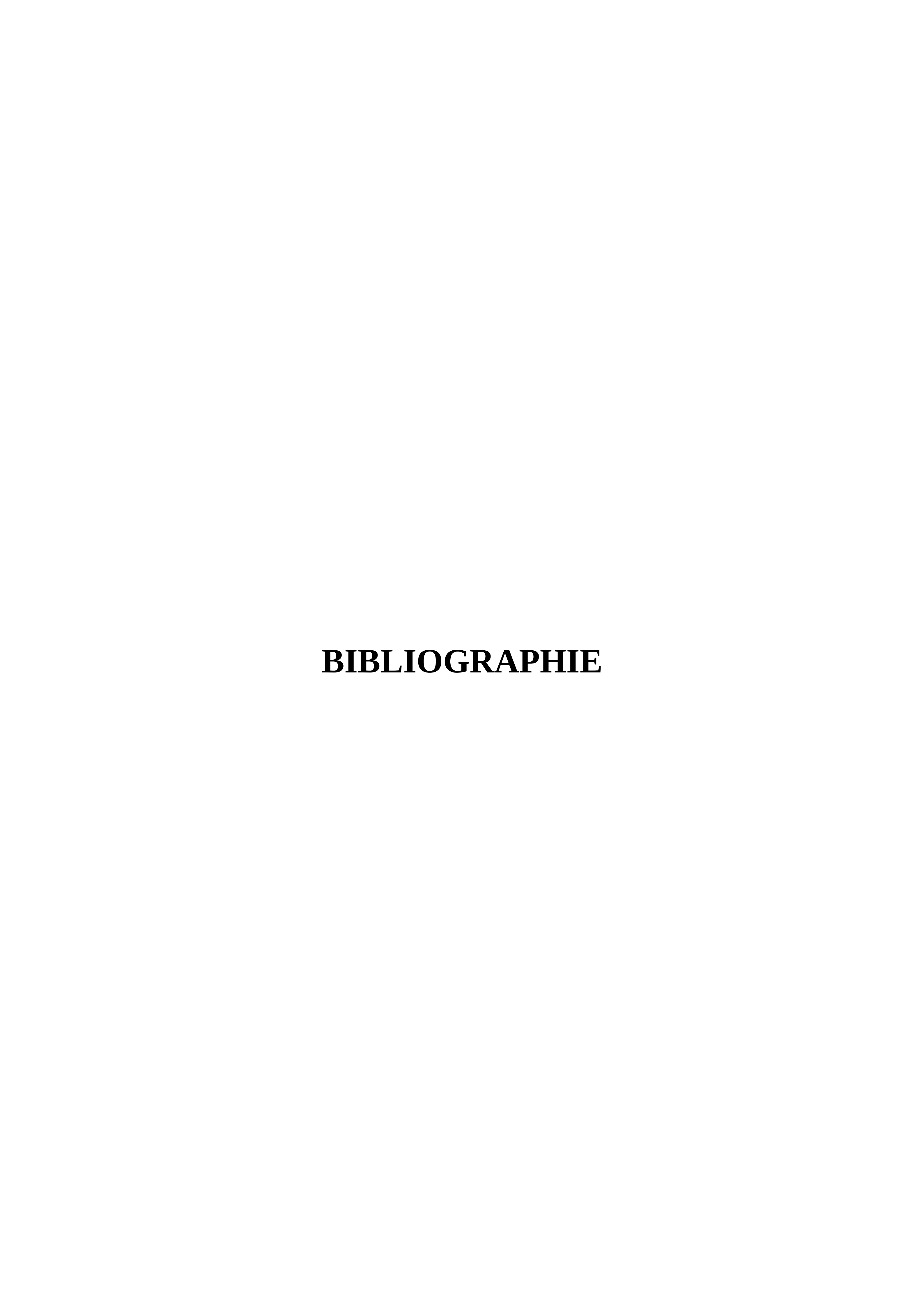
Parler de satisfaction c'est parler inéluctablement du dernier maillon de la chaîne documentaire. Si le perçu dans notre cas est inférieur à l'attendu, ce n'est certainement pas que la bibliothèque n'a pas fournit les efforts nécessaires ou

qu’elle n’a pas mis en place les moyens appropriés. L’important ce n’est certainement pas tout ce qu’on fait, mais plutôt la manière dont on le fait. Il est donc primordial que l’accent soit mis sur ce qui suit:

- Moderniser l'aspect général de l'infrastructure de la BU de Bejaia.
- Acquisition des équipements modernes et ergonomiques capables de faciliter l'accès à l'information et permettre une meilleure optimisation des espaces.
- Développer des programmes de formation sur la qualité de l'accueil pour le personnel de contact.
- Mettre l'accent sur la formation des agents de classement (qui dans la pratique répondent aux questions des usagers) afin qu'ils soient en mesure de donner des informations pertinentes.
- Programmer des séances de formations destinées aux usagers afin d'augmenter leur autonomie dans la prise en charge de leur recherche.
- Créer des facteurs de motivation pour le personnel en enrichissant la tâche du personnel dont le travail est routinier.

Là il faut se poser la question de savoir si nos bibliothèques n’ont pas besoin d’une évaluation périodique ? Si elles n’ont pas besoins d’utiliser les nouvelles méthodes de gestion pour l’amélioration de la qualité ? Si il n’est pas temps d’orienter les efforts de nos bibliothèques vers la prise en charge des usagers et de les inscrire dans une démarche qualité ?

Nos perspectives de recherche restent, bien entendu, une enquête à grande échelle afin de rendre quantifiable cette méthode d’approche.



BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE

Monographie:

1) **AKTOUF, Omar.** Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations : une introduction à la démarche classique et une critique. Québec : PUQ, 1987.190 p.

2) **BOUCHAIB, Faouzi.** Guide de méthodologie: 15 règles méthodologiques. 30 réponses à 30 questions. Techniques de l'enquête socio-économique. Deux illustrations méthodologiques. Alger : Ed. Madani, 2002. 155 p.

3) **CAMUS, Bruno.** Audit marketing. Paris, Ed. D'Organisation, 1988,158 p.

4) **CABY François**. La qualité dans les services : fondements, témoignage, outils. Paris : économica, 2002.183 p.

5) **CALLENGE Bertrand**. Accueillir, Orienter, informer. Paris: Ed. Cercle de la librairie, 1999. 444 p.

6) **CORBEL, Bernard** ; MURY, Bernard. L'audit qualité interne : démarche et techniques de communication. Paris : Afnor, 2000. p.06

7) **CRUCHANT Lucien.** La qualité. Paris : Presse Universitaires de France, 1995.127p. (Col. Que sais-je n°2779).

8) Dictionnaire encyclopédique 2000 pour la maîtrise de la langue française, la culture classique et contemporaine. Paris : Larousse, 1999.p 1420

9) **EIGLIER, Pierre.** Marketing et stratégie des services. Paris, Economica, 2004, p.81-82

10) **EIGLIER, Pierre;** LANGARD, Eric. Servuction. Paris:MGH ,1988.

11) **Giappiconi, Thierry**. Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres de documentation. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 2001. 222 p. (Bibliothèques).

12) Guide pratique pour l'évaluation de la qualité des activités documentaires, ADBS, 1998, p.18

13) **KOTLER, Philip** ; Dubois, BERTRAND .marketing- management. 9 éme éd. Paris : publi – union, 1994. 742 p.

14) **KOTLER, Philip**; DUBOIS, Bernard. Marketing management, 8 éme éd. Paris, Publi- Union, 1994. p.457

15) **KUPIEC, Anne**. Bibliothèques et évaluation. Paris : Ed. Du cercle de la librairie, 1994. p.

16) **LAPERT Denis**. Le marketing des services. Paris : dunod, 2005. p.85

17) **LE COADIC, Yves.** Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic. Paris : ADBS ,1998. p.12

18) **LENDREVIE, Jacques** ; LINDON, Denis. Mercator : théorie et pratique du marketing. 7 éme ed. Paris : Dalloz, 2003. 1168 p.

19) **LEVY-LEBOYER, Claude**. La motivation dans l'entreprise : modèles et stratégies. Paris : Ed.d'organisation, 2000. 242 p.

20) **LOVELOCK, Christopher** ; LAPERT, D. Marketing des services: stratégie, outils, management. Paris : Publi –Union, 1999. 532 p.

21) **LOVELOCK, Christopher**. Services- marketing. Prentice Hall, 1984

22) **MILLOT, Sophie**. L'enquête de satisfaction : guide méthodologique saint Denis La Plaine : Afnor, 2001.178

23) **MOLLARD, Michel**. Les CDI à l'heure du management. Villeurbanne : presse de l'ENSSIB, 1996. 156 p.

24) **MUET, Florence** ; SALAUN, Jean Michel. Stratégie marketing des services d'informations. Paris : Cercle de la librairie, 2001. 121 p.

25) **QUATREBARBES Bertrand de**. Usagers ou clients ? Marketing et qualité dans les services publics. Paris : Ed. D'Organisation, 1996.334 p. (Collection service public).

26) **RAY, Daniel**. Mesurer et développer la satisfaction clients. Paris: Ed. D'organisation, 2001. 138 p.

27) **SALAUN, J.M**. Marketing des bibliothèques et centre de documentation Paris : Ed. du Cercle de la librairie (Collection Bibliothèques), 132 p.

28) **STEPHANE, Maisonas**, "Service à la clientele: connaissance et mesure de la satisfaction du client", Midi conférence d, Québec : Institut de la Gestion, 2003, p.5

29) **SUTTER Eric.** Documentation, information, connaissances:la gestion de la qualité. Paris:ADBS Editions, 2002.327 p.

30) **ZEITHAML, Valerie**. How consumer evaluation: process differs between goods and services. American marketing association. Donnelly J. and George W. éd. 1981. pp. 186-190.

Thèses et mémoires :

1) **BAAZIZ, Abdelkader.** Réflexion sur l'amélioration des performances RH en tenant compte des exigences qualité: Cas de la division opérations -SONATRACH. Mémoire pour l'obtention du diplôme de mastère en management des systèmes d'informations. Perpignan: Univ. de Perpignan, 2005.
2) **BEAU, Joël ; Blanche Frédéric.** « La démarche qualité et satisfaction du public ». Mémoire d'étude pour l'obtention de diplôme de conservateur de bibliothèque, Lyon, ENSSIB ,2005. 106 p.

3) **BESSIERE, Jérôme**, « Le management total de la qualité en bibliothèque », Mémoire d'étude pour l'obtention de diplôme de conservateur de bibliothèque, Lyon, ENSSIB, 1998, 98p.

4) **GRAVEL, Hélène**. « Analyse et propositions d'action pour améliorer la qualité des services des bibliothèques universitaires Québécoises ». Mémoire de maîtrise en gestion des petites et moyennes organisations. Québec, 1995.

5) **OLLONDORFF, Christine**, **«** Construction d'un diagnostic complexe d'une complexe d'une bibliothèque académique », Thèse de doctorat, Paris, ENSAM, 1999, 342p.

6) **SEMRA, Halima**. La littérature grise : usage et besoins des enseignants-chercheurs de l'université Mentouri de Constantine. Thèse pour l'obtention du diplôme de doctorat d'Etat en bibliothéconomie. Constantine : institut de bibliothéconomie, 2003.

Rapport :

1) **TRAMBLEY, Patrice**. Mesurer la satisfaction et les attentes des clients:des modelés classiques aux modèles asymétriques. (Rapport du centre d'expertise des grands organismes, septembre 2006). 79 p.

Articles de périodiques:

1) **AGATHOCLEOUS, Andréas**, « De la prise en compte de l'usager à la performance globale », *BBF*, 1998, n° 1, p. 24-29 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr> Consulté le 8 /01/ 2008

2) **BROPHY, Peter**, « La démarche qualité : Dans les bibliothèques du royaume-uni », *BBF*, 1998, n° 1, p. 52-56 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr> Consulté le 20 /01/ 2008

3) **CARBONNE, Pierre**."Evaluer la performance des bibliothèques: une nouvelle norme". BBF, 1998, n°6, t.43. p.41

4) **COULON, A. (1999**). Un instrument d'affiliation intellectuelle : l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycle universitaires. Bulletin des Bibliothèques de France, 44(1), 36-42. En ligne http://www.Enssib.fr/bbf-99-1/05-coulon.pdf. [consulté[Visité le 28/01/2008]

5) **DOMINIQUE, Peignet**. La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? BBF, 2005, n°1, t 50. p.38-45

6) **GOUR, Claude**. « Service public et exercice d'une profession ». Bulletin d'information de l'ABF, n°139,1988

7) **GRAHAM, John,** « Le management de la qualité totale : A la Bibliothèque d'État de Nouvelle-Galles du Sud », *BBF*, 1998, n° 1, p. 57-64
[en ligne] <http://bbf.enssib.fr> Consulté le 12/12/2007

8) **GRESLOU, Jeanne-Claude**, « Les outils et la démarche de management de la qualité : Etudes de cas », *BBF*, 1998, n° 1, p. 47-51 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr> Consulté le 15/02/2008

9) **KLEMPIN, Hannelore**, « Performance et démarche qualité : Dans les bibliothèques publiques de la république fédérale d'Allemagne », *BBF*, 1998, n° 1, p. 65-71 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr> Consulté le 27/12/2007

10) **KOHLTHAN, C.C**. « Accommodation the user's information search Process: challenges for information retrieval system designers «, bulletin of the American society for information science, 1999, vol.25, n°3

11) **Llosa; J.L.** Chandon et C. Orsingher, « An empirical study of SERVQUAL's dimensionality », service industries journal, vol.18, N°2, 1998, p. 16-44: tiré de Boris Bartikowski

12) **Mayer, Anne et Anne- Christine.** Renforcer la qualité de l'accueil dans les bibliothèques de Lyon. *Bulletin des bibliothèques de France*, 98 :1. Adresse URL: http://www.enssib.fr/bbf/bbf-98-1/04-meyer.pdf. > [visité le 27/12/2007]

13) **MAYER, Anne ; MUET, Florence**, « La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information : Conception et spécificités », *BBF*, 1998, n° 1, p. 10-18 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr> Consulté le 13/01/2008

14) **MORI** .Social Research Institute, Public Service Reform. Measuring and Understanding Customer Satisfaction. London, 2002. p.10: http://mori.com/pubinfo/rd/opsr.pdf;Sylvie > [visité le 12/02/2008]

15) **Peignet, Dominique.** La bibliothèque entre mutation de l'offre et mutation de la demande. *Bulletin des bibliothèques de France*, 46 : 4. Adresse URL: http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001_46_4/2001-4-p10-peignet.xml.asp. > [visité le 22/01/2008]

16) **SALAUN Jean Michel**. Marketing des bibliothèques et centres de documentation : stratégie. BBF, 1991, t.36, n°1. p.50-57

17) **Satisfaction de la clientèle : mesure et utilisation**, Québec, Rencontre de l'APRM- Québec, 15 avril 2003, 4ème fiche. [En ligne] http://circum.com/cgi/cadres.cgi?fconsult_f.shtml. > [visité le 18/02/2008]

18) **Sutter, Eric.** La démarche qualité en bibliothèque : questions-réponses. *Bulletin des bibliothèques de France, 1998*, t.43, n°1. p. 20 [En ligne] : http://www.enssib.fr/bbf/bbf-98-1/02-sutter.pdf.> [visité le 20/12/2007]

19) **TRAMBLAY, Patrick**. Mesurer la satisfaction et les attentes des clients.[en ligne] http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca/cego/app/DocRepository/1/Reseaux/Mesure_Satisfaction/Modeles_asymetiques.pdf > [visité le 12/03/2008]

20) **VAYSSADE, Claire ; GUITON, Janine**, « La démarche qualité à l'Agence bibliographique nationale », *BBF*, 1998, n° 1, p. 35-38 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr> Consulté le 8/01/2008

21) **White, M.D.; Abels, G.; Nitecki, D**. Measuring customer satisfaction and quality of service in special libraries, final report. University of Maryland, College Park, MD: College of Library and Information Services, 63 p.

Webographie :

1) Le besoin d'information: principes et compétences
http://infocom.u-strasbg.fr/-thematic/images/thematic_06/documents/actes_simonobrigitte_txt.pdf (visité le 12/01/2008)

2) Les normes ISO 9000
http://qualité.velay.greta.fr/iso/p3.html > [visité le 12/01/2008]

3) Qu'est ce que la qualité?
http://www.ifdqs.org/site/fiches1.asp (visité le 03/12/2007)

4) À PROPOS DE L'IFLA : La fédération internationale des associations de bibliothécaires et la présence francophone à développer
http://bibliodoc.francophonie.org/IMG/PDF/Iflapresencefrancophone.pdf > [visité le 12/01/2008]

5) Les formats MARC : Bibliographie normative
http://www.rnbm.org/rencontres_2004/leresche-normes.pdf> [visité le 22/02/2008]

6) SERVQUAL
http://www.12manage.com/méthods_Zeithaml_Servqual_fr.html (visité le 10/01/2008)

7) Echelle de Likert
http://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89chelle_de _Likert >[visité le 03/04/2008]
8) SPHINX logiciel de traitement des données (enquêtes de satisfaction)http://www.lesphinx-developpement.fr/fr/accueil/accueil_sphinx.php >[visité le 30/03/2008]

9) Abc Net marketing, INSEEC Ecole de Commerce, France, http://www.definitions-marketing.com > [visité le 05/04/2008]

10) SERVQUAL: Measuring Service Quality in Academic Libraries
www.arl.org/newsltr/191/servqual.html

11) Standardisation
www.eur-export.com/francais/apptheo/marketing/produit/standardisation.htm

12) Un papier sur SERVQUAL
www.uncg.edu/bae/people/vandyke/Dsj12.pdf#search='SERVQUAL

13) Glossaire qualité
http://qualite.univ-lyon.fr/glossaie.htm

14) Guide qualité
http://perso.orange.fr/nadine-emmanuel.clause/qualite/sommaire.html

15) La qualité comme déterminant de la satisfaction des clients en business- to- business. Une application dans le domaine de la téléphonie
http://edoc.uclac.be:83/archives/00000248/01/wp40chumpitaz.pdf

16) La fidélisation
www.relationclient.net/index

17) La gestion de la qualité
http://zonecours.hec.ca/documents/1
18) Questionnaires

http://egov.wallonie.be/boite_outils-méthodes/pa0303.htm

(Visité le 10 janvier 2008)



LISTE DES TABLEAUX

LISTE DES TABLEAUX

Services perçus par les usagers :

Dépouillement des attentes des usagers :

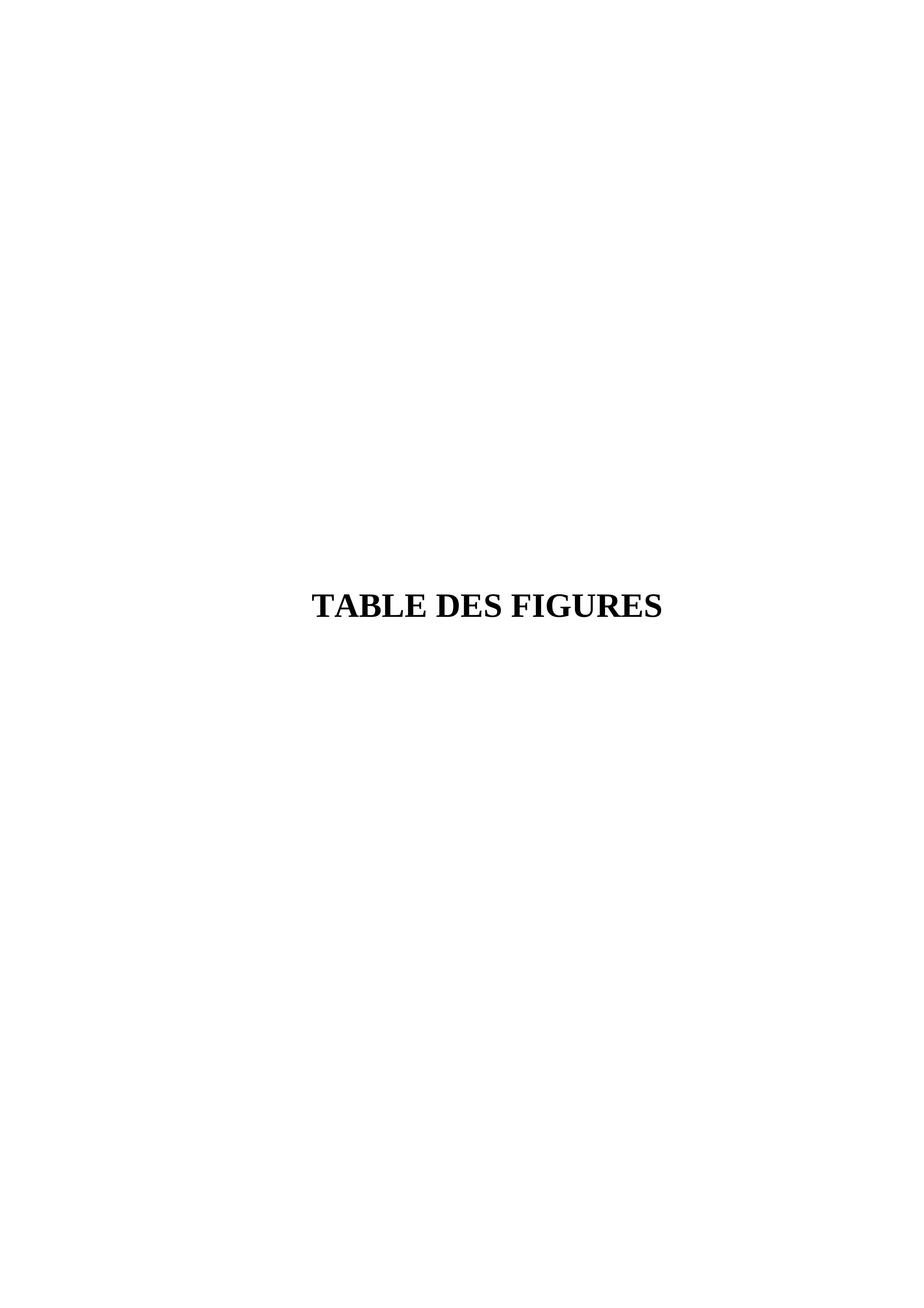
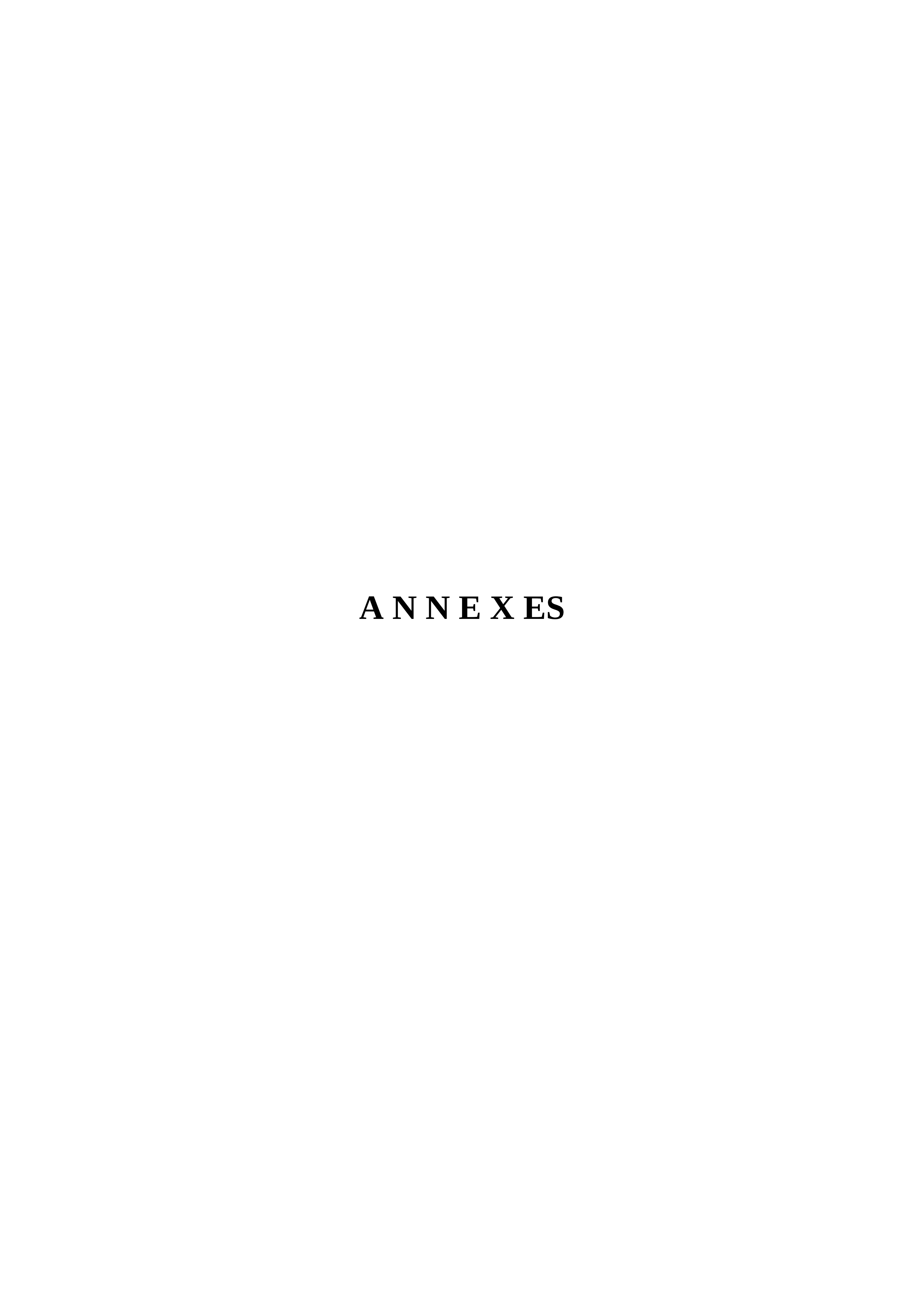


TABLE DES FIGURES

LISTE DES FIGURES



A N N E X E S

ANNEXE 1

Questionnaire

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'enseignement Supérieur et de la Recherche scientifique
Université Mentouri –Constantine

Faculté des sciences humaines et Sciences Sociales
Département de Bibliothéconomie

QUESTIONNAIRE

Dans le cadre de la préparation d'un travail de recherche pour l'obtention du diplôme de magistère en bibliothéconomie, spécialité Système d'information et Gestion des Connaissances, intitulé :

Démarche qualité et satisfaction des usagers des bibliothèques universitaires: cas de la bibliothèque centrale de l'université de Bejaia

Présenté par : AYOUAZ Mohand Zine

Sous la dir. de **Dr.** SEMRA Halima

L'objet de ce questionnaire est l'élaboration d'un travail d'évaluation sur la qualité des services offerts par les bibliothèques universitaires. Toutefois nous avons limité notre travail à une étude de cas qui est la bibliothèque Centrale de l'université Abderrahmane MIRA de Bejaia. Cette méthode d'évaluation mesure l'écart entre la qualité des services perçus réellement par les usagers et la qualité des services attendus.
Ce questionnaire est strictement anonyme, il vous est donc demandé de répondre aux questions le plus sincèrement et le plus spontanément possible.

Sexe	Faculté	Département	Profession	Diplôme préparé
☐ Masculin ☐ Féminin			☐ Enseignant ☐ Etudiant	☐ Doctorat ☐ Magistère

Pour répondre au questionnaire veuillez mettre une croix (**X**) sur la case de votre choix pour chaque item du questionnaire.

Partie I :

Évaluation des services perçus réellement à la bibliothèque Universitaire A.MIRA de Bejaia :

	1 = Très insatisfait 2 = Insatisfait 3 = Neutre 4 = Satisfait 5 = Très satisfait		Echelle de mesure				
			1	2	3	4	5
Tangibilité	1	Les locaux de la bibliothèque incitent à l'étude et à l'apprentissage					
	2	L'équipement de la bibliothèque est moderne, il me facilite l'accès à l'information					
	3	Le logiciel de la bibliothèque me permet de faire la recherche d'une façon autonome					
	4	La bibliothèque à des espaces communs pour le travail en groupe					
	5	Les bibliothécaires ont une apparence qui motive à l'utilisation des services de la bibliothèque					
Fiabilité	6	La bibliothèque réalise les prestations dans les délais fixés					
	7	Le niveau du service offert par les bibliothécaires est le même et à tout moment du jour					
	8	La bibliothèque m'aide à développer mes habilités de recherche					
	9	La bibliothèque traite les problèmes des usagers avec efficacité					
	10	La bibliothèque fournit le service annoncé					
Empressement	11	La bibliothèque informe ses usagers des horaires de travail et des changements qui interviennent					
	12	Les bibliothécaires sont compétents, capable de répondre rapidement et efficacement aux questions des usagers					
	13	Les bibliothécaires affichent une disponibilité pour aider les usagers					
	14	Le personnel comprend les besoins d'information des usagers					
Assurance	15	Les bibliothécaires sont dignes de confiance					
	16	Les usagers se sentent rassurés lorsqu'ils effectuent le prêt ou la restitution des documents de la bibliothèque					
	17	Les bibliothécaires n'utilisent pas des termes techniques en communicant avec les usagers					
	18	Le personnel est toujours disposé pour aider les usagers					
Empathie	19	Les bibliothécaires agissent avec politesse					
	20	Les bibliothécaires sont accueillants et toujours souriants					
	21	Les bibliothécaires sont attentifs aux doléances des usagers					
	22	Les bibliothécaires accordent une attention personnalisée et adaptée à chaque usager					

Partie II :

Évaluation des services attendus par les usagers à la bibliothèque Universitaire A.MIRA de Bejaia (cette partie concerne les services auxquels aspirent les usagers**).**

	1 = Sans Importance 2 = Peu Important 3 = Neutre 4 = Important 5 = Très Important		Echelle de mesure				
			1	**2**	**3**	**4**	**5**
Tangibilité	**1**	Les locaux de la bibliothèque doivent inciter à l'étude et à l'apprentissage					
	2	L'équipement de la bibliothèque doit être moderne pour me faciliter l'accès à l'information					
	3	Le logiciel de la bibliothèque doit me permettre de faire la recherche d'une façon autonome					
	4	La bibliothèque doit avoir des espaces communs pour le travail en groupe					
	5	Les bibliothécaires doivent avoir une apparence qui motive à l'utilisation des services de la bibliothèque					
Fiabilité	**6**	La bibliothèque doit réaliser les prestations dans les délais fixés					
	7	Le niveau du service offert par les bibliothécaires doit être le même et à tout moment du jour					
	8	La bibliothèque doit m'aide à développer mes habilités de recherche					
	9	La bibliothèque doit traiter les problèmes des usagers avec efficacité					
	10	La bibliothèque doit me fournir le service annoncé					
Empressement	**11**	La bibliothèque doit informer ses usagers des horaires de travail et des changements qui interviennent					
	12	Les bibliothécaires doivent être compétents, capable de répondre rapidement et efficacement aux questions des usagers					
	13	Les bibliothécaires doivent afficher une disponibilité pour aider les usagers					
	14	Le personnel doit comprendre les besoins d'information des usagers					
Assurance	**15**	Les bibliothécaires doivent être dignes de confiance					
	16	Les usagers doivent se sentir rassurés lorsqu'ils effectuent le prêt ou la restitution des documents de la bibliothèque					
	17	Les bibliothécaires ne doivent pas utiliser des termes techniques en communicant avec les usagers					
	18	Le personnel doit être toujours disposé pour aider les usagers					
Empath	**19**	Les bibliothécaires doivent agir avec politesse					
	20	Les bibliothécaires doivent être accueillants et toujours souriants					
	21	Les bibliothécaires doivent être attentifs aux doléances des usagers					
	22	Les bibliothécaires doivent accorder une attention personnalisée et adaptée à chaque usager					

ANNEXE 2

Dépouillement du questionnaire "Service perçus"

DEPOUILLEMENT DU QUESTIONNAIRE CONCERNANT
Les Services perçus par les usagers :

Tangibilité :

N°	Echelle / Items	Très insatisfait	insatisfait	Neutre	satisfait	Très satisfait	total	moyenne	Ecart type
01	Les locaux de la bibliothèque incitent à l'étude et à l'apprentissage	**9**	**34**	**35**	**41**	**6**	**125**	**3.01**	**1.04**
02	L'équipement de la bibliothèque est moderne, il me facilite l'accès à l'information	**15**	**39**	**17**	**46**	**8**	**125**	**2.94**	**1.19**
03	Le logiciel de la bibliothèque me permet de faire la recherche d'une façon autonome	**13**	**23**	**14**	**55**	**20**	**125**	**3.37**	**1.25**
04	La bibliothèque à des espaces communs pour le travail en groupe	**16**	**36**	**30**	**30**	**13**	**125**	**2.90**	**1.21**
05	Les bibliothécaires ont une apparence qui motive à l'utilisation des services de la bibliothèque	**10**	**23**	**36**	**37**	**19**	**125**	**3.26**	**1.16**

Fiabilité :

N°	Echelle / Items	Très insatisfait	insatisfait	Neutre	satisfait	Très satisfait	total	moyenne	Ecart type
06	La bibliothèque réalise les prestations dans les délais fixés	**4**	**22**	**39**	**47**	**13**	**125**	**3.34**	**0.99**
07	Le niveau du service offert par les bibliothécaires est le même et à tout moment du jour	**10**	**34**	**23**	**48**	**10**	**125**	**3.11**	**1.14**
08	La bibliothèque m'aide à développer mes habilités de recherche	**11**	**38**	**22**	**47**	**7**	**125**	**3.01**	**1.13**
09	La bibliothèque traite les problèmes des usagers avec efficacité	**14**	**34**	**46**	**27**	**4**	**125**	**2.78**	**1.01**
10	La bibliothèque fournit le service annoncé	**6**	**28**	**43**	**43**	**5**	**125**	**3.10**	**0.96**

Empressement :

N°	Echelle / Items	Très insatisfait	insatisfait	Neutre	satisfait	Très satisfait	total	moyenne	Ecart type
11	La bibliothèque informe ses usagers des horaires de travail et des changements qui interviennent	**8**	**10**	**21**	**65**	**21**	**125**	**3.65**	**1.06**
12	Les bibliothécaires sont compétents, capable de répondre rapidement et efficacement aux questions des usagers	**11**	**24**	**22**	**54**	**14**	**125**	**3.29**	**1.16**
13	Les bibliothécaires affichent une disponibilité pour aider les usagers	**12**	**25**	**29**	**48**	**11**	**125**	**3.17**	**1.14**
14	Le personnel comprend les besoins d'information des usagers	**12**	**16**	**41**	**44**	**12**	**125**	**3.22**	**1.10**

Assurance:

N°	Echelle / Items	Très insatisfait	insatisfait	Neutre	satisfait	Très satisfait	total	moyenne	Ecart type
15	Les bibliothécaires sont dignes de confiance	**5**	**14**	**42**	**43**	**21**	**125**	**3.49**	**1.02**
16	Les usagers se sentent rassurés lorsqu'ils effectuent le prêt ou la restitution des documents de la bibliothèque	**3**	**12**	**35**	**47**	**28**	**125**	**3.68**	**1.00**
17	Les bibliothécaires n'utilisent pas des termes techniques en communicant avec les usagers	**11**	**10**	**54**	**29**	**21**	**125**	**3.31**	**1.12**
18	Le personnel est toujours disposé pour aider les usagers	**7**	**26**	**26**	**46**	**20**	**125**	**3.37**	**1.15**

Empathie :

N°	Echelle / Items	Très insatisfait	insatisfait	Neutre	satisfait	Très satisfait	total	moyenne	Ecart type
19	Les bibliothécaires agissent avec politesse	**7**	**19**	**26**	**49**	**24**	**125**	**3.51**	**1.13**
20	Les bibliothécaires sont accueillants et toujours souriants	**13**	**22**	**43**	**30**	**17**	**125**	**3.13**	**1.17**
21	Les bibliothécaires sont attentifs aux doléances des usagers	**9**	**23**	**47**	**33**	**13**	**125**	**3.14**	**1.07**
22	Les bibliothécaires accordent une attention personnalisée et adaptée à chaque usager	**11**	**33**	**40**	**30**	**11**	**125**	**2.98**	**1.10**

Tableaux récapitulatifs:

Services perçus :

Echelle / Variables	Très insatisfait	insatisfait	neutre	satisfait	Très Satisfait	moyenne	Ecart type
Tangibilité	**63**	**156**	**132**	**209**	**66**	**3.09**	**1.17**
Fiabilité	**45**	**156**	**173**	**212**	**39**	**3.06**	**1.04**
Empressement	**43**	**75**	**113**	**211**	**58**	**3.33**	**1.11**
Assurance	**26**	**62**	**157**	**165**	**90**	**3.46**	**1.07**
Empathie	**40**	**97**	**156**	**142**	**65**	**3.19**	**1.11**

ANNEXE 3

Dépouillement du questionnaire
"Services attendu"

DEPOUILLEMENT DU QUESTIONNAIRE CONCERNANT

Les Services attendus par les usagers :

Tangibilité :

N°	Echelle / Items	Pas du tout important	Peu important	neutre	important	Très important	total	moyenne	Ecart type
01	Les locaux de la bibliothèque doivent inciter à l'étude et à l'apprentissage	**2**	**2**	**11**	**29**	**81**	**125**	**4.48**	**0.85**
02	L'équipement de la bibliothèque doit être moderne pour me faciliter l'accès à l'information	**2**	**3**	**4**	**33**	**83**	**125**	**4.54**	**0.81**
03	Le logiciel de la bibliothèque doit me permettre de faire la recherche d'une façon autonome	**2**	**2**	**6**	**33**	**82**	**125**	**4.53**	**0.80**
04	Les bibliothécaires doivent avoir une bonne apparence	**12**	**14**	**25**	**44**	**30**	**125**	**3.53**	**1.24**
05	Les bibliothécaires doivent avoir une apparence qui motive à l'utilisation des services de la bibliothèque	**7**	**11**	**22**	**49**	**36**	**125**	**3.77**	**1.13**

Fiabilité :

N°	Echelle / Items	Pas du tout important	Peu important	neutre	important	Très important	total	moyenne	Ecart type
06	La bibliothèque doit réaliser les prestations dans les délais fixés	**3**	**0**	**9**	**57**	**56**	**125**	**4.30**	**0.81**
07	Le niveau du service offert par les bibliothécaires doit être le même et à tout moment du jour	**2**	**7**	**10**	**52**	**54**	**125**	**4.19**	**0.92**
08	La bibliothèque doit m'aide à développer mes habilités de recherche	**3**	**7**	**11**	**36**	**68**	**125**	**4.27**	**1.00**
09	La bibliothèque doit traiter les problèmes des usagers avec efficacité	**2**	**2**	**9**	**50**	**62**	**125**	**4.34**	**0.81**
10	La bibliothèque doit me fournir le service annoncé	**2**	**2**	**13**	**45**	**63**	**125**	**4.32**	**0.85**

Empressement :

N°	Echelle / Items	Pas du tout important	Peu important	neutre	important	Très important	total	moyenne	Ecart type
11	La bibliothèque doit informer ses usagers des horaires de travail et des changements qui interviennent	**2**	**0**	**9**	**55**	**59**	**125**	**4.35**	**0.75**
12	Les bibliothécaires doivent être compétents, capable de répondre rapidement et efficacement aux questions des usagers	**1**	**3**	**7**	**57**	**57**	**125**	**4.33**	**0.76**
13	Les bibliothécaires doivent afficher une disponibilité pour aider les usagers	**1**	**2**	**11**	**68**	**43**	**125**	**4.20**	**0.73**
14	Le personnel doit comprendre les besoins d'information des usagers	**1**	**2**	**15**	**70**	**37**	**125**	**4.12**	**0.74**

Assurance:

N°	Echelle / Items	Pas du tout important	Peu important	neutre	important	Très important	total	moyenne	Ecart type
15	Les bibliothécaires doivent être dignes de confiance	**3**	**1**	**21**	**42**	**58**	**125**	**4.21**	**0.92**
16	Les usagers doivent se sentir rassurés lorsqu'ils effectuent le prêt ou la restitution des documents de la bibliothèque	**4**	**4**	**20**	**47**	**50**	**125**	**4.08**	**0.99**
17	Les bibliothécaires ne doivent pas utiliser des termes techniques en communicant avec les usagers	**11**	**21**	**46**	**33**	**14**	**125**	**3.14**	**1.11**
18	Le personnel doit être toujours disposé pour aider les usagers	**3**	**4**	**16**	**68**	**34**	**125**	**4.01**	**0.87**

Empathie :

N°	Echelle / Items	Pas du tout important	Peu important	neutre	important	Très important	total	moyenne	Ecart type
19	Les bibliothécaires doivent agir avec politesse	**3**	**8**	**7**	**58**	**49**	**125**	**4.14**	**0.95**
20	Les bibliothécaires doivent être accueillants et toujours souriants	**2**	**11**	**24**	**55**	**33**	**125**	**3.85**	**0.97**
21	Les bibliothécaires doivent être attentifs aux doléances des usagers	**2**	**3**	**26**	**52**	**42**	**125**	**4.03**	**0.89**
22	Les bibliothécaires doivent accorder une attention personnalisée et adaptée à chaque usager	**5**	**8**	**39**	**56**	**17**	**125**	**3.58**	**0.94**

Tableaux récapitulatifs:

Services attendus:

Variables \ Echelle	Pas du tout important	Peu important	neutre	important	Très important	moyenne	Ecart type
Tangibilité	**25**	**32**	**68**	**188**	**312**	**4.37**	**0.96**
Fiabilité	**12**	**18**	**52**	**240**	**481**	**4.28**	**0.87**
Empressement	**5**	**7**	**42**	**250**	**196**	**4.25**	**0.74**
Assurance	**21**	**30**	**103**	**190**	**156**	**3.86**	**0.97**
Empathie	**12**	**30**	**96**	**221**	**141**	**3.09**	**0.93**

ANNEXE 6

Fréquence des réponses des enquêtés (es) "Services perçus"

Fréquence des réponses des enquêtés (es) "Services perçus"

1-Tangibilité :

	trés Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	rés Satisfai	TOTAL
Infrastructure(P)	7,2%	27,2%	28,0%	32,8%	4,8%	**100%**
Equipement(P)	12,0%	31,2%	13,6%	36,8%	6,4%	**100%**
Logiciel(P)	10,4%	18,4%	11,2%	44,0%	16,0%	**100%**
Espace de travail(P)	12,8%	28,8%	24,0%	24,0%	10,4%	**100%**
Apparence des bibliothécaires	8,0%	18,4%	28,8%	29,6%	15,2%	**100%**
Ensemble	**10,1%**	**24,8%**	**21,1%**	**33,4%**	**10,6%**	**100%**

Tableau des valeurs

	Valeur moyenne	Valeur minimum	Valeur maximum	Non réponses
Infrastructure(P)	3,01	1	5	0
Equipement(P)	2,94	1	5	0
Logiciel(P)	3,37	1	5	0
Espace de travail(P)	2,90	1	5	0
Apparence des bibliothécaires(P)	3,26	1	5	0
Ensemble	**3,10**	**1**	**5**	

2-Fiabilité :

	trés Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	rés Satisfait	TOTAL
Respect des délais(P)	3,2%	17,6%	31,2%	37,6%	10,4%	**100%**
Niveau de service(P)	8,0%	27,2%	18,4%	38,4%	8,0%	**100%**
Formation des usagers(P)	8,8%	30,4%	17,6%	37,6%	5,6%	**100%**
Efficacité(P)	11,2%	27,2%	36,8%	21,6%	3,2%	**100%**
Fournir le service annoncé(	4,8%	22,4%	34,4%	34,4%	4,0%	**100%**
Ensemble	**7,2%**	**25,0%**	**27,7%**	**33,9%**	**6,2%**	**100%**

Tableau des valeurs **:**

	Valeur moyenne	Valeur minimum	Valeur maximum	Non réponses	Ecart type
Respect des délais(P)	3,34	1	5	0	0,99
Niveau de service(P)	3,11	1	5	0	1,14
Formation des usagers(P)	3,01	1	5	0	1,13
Efficacité(P)	2,78	1	5	0	1,01
Fournir le service annoncé(P)	3,10	1	5	0	0,96
Ensemble	**3,07**	**1**	**5**		

3- Empressement : (Serviabilité)

	trés Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	ès Satisfa	TOTAL
Mise a jour de l'information	6,4%	8,0%	16,8%	52,0%	16,8%	**100%**
Competence des bibliothec	8,8%	19,2%	17,6%	43,2%	11,2%	**100%**
Disponibilité des bibliothéca	9,6%	20,0%	23,2%	38,4%	8,8%	**100%**
Comprendre les besoins(P)	9,6%	12,8%	32,8%	35,2%	9,6%	**100%**
Ensemble	**8,6%**	**15,0%**	**22,6%**	**42,2%**	**11,6%**	**100%**

Tableau des valeurs :

	Valeur moyenne	Valeur minimum	Valeur maximum	Non réponses	Ecart type
Mise a jour de l'information(P)	3,65	1	5	0	1,06
Competence des bibliothecaires	3,29	1	5	0	1,16
Disponibilité des bibliothécaires	3,17	1	5	0	1,14
Comprendre les besoins(P)	3,22	1	5	0	1,10
Ensemble	**3,33**	**1**	**5**		

4- Assurance :

	trés Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	ès Satisfa	TOTAL
Confiance(P)	4,0%	11,2%	33,6%	34,4%	16,8%	**100%**
Sentiment de securité(P)	2,4%	9,6%	28,0%	37,6%	22,4%	**100%**
Communication(P)	8,8%	8,0%	43,2%	23,2%	16,8%	**100%**
Aide et orientation(P)	5,6%	20,8%	20,8%	36,8%	16,0%	**100%**
Ensemble	**5,2%**	**12,4%**	**31,4%**	**33,0%**	**18,0%**	**100%**

Tableau des valeurs :

	Valeur moyenne	Valeur minimum	Valeur maximum	Non réponses	Ecart type
Confiance(P)	3,49	1	5	0	1,03
Sentiment de securité(P)	3,68	1	5	0	1,00
Communication(P)	3,31	1	5	0	1,12
Aide et orientation(P)	3,37	1	5	0	1,15
Ensemble	**3,46**	**1**	**5**		

5- Empathie :

	trés Insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	és Satisfa	TOTAL
Politesse(P)	5,6%	15,2%	20,8%	39,2%	19,2%	**100%**
Bon accueil(P)	10,4%	17,6%	34,4%	24,0%	13,6%	**100%**
Ecoute de usagers(P)	7,2%	18,4%	37,6%	26,4%	10,4%	**100%**
Assistance personnalisée(P)	8,8%	26,4%	32,0%	24,0%	8,8%	**100%**
Ensemble	**8,0%**	**19,4%**	**31,2%**	**28,4%**	**13,0%**	**100%**

Tableau des valeurs:

	Valeur moyenne	Valeur minimum	Valeur maximum	Non réponses	Ecart type
Politesse(P)	3,51	1	5	0	1,13
Bon accueil(P)	3,13	1	5	0	1,17
Ecoute de usagers(P)	3,14	1	5	0	1,07
Assistance personnalisée(P)	2,98	1	5	0	1,10
Ensemble	**3,19**	**1**	**5**		

Tableau récapitulatif de la fréquence des modalités citées: "Services perçus"

	Non-réponses	Modalité citée en n°1	Modalité citée en n°2	Modalité la moins citée
Infrastructure(P)	0	Satisfait : 41	Neutre : 35	trés Satisfait : 6
Equipement(P)	0	Satisfait : 46	Insatisfait : 39	trés Satisfait : 8
Logiciel(P)	0	Satisfait : 55	Insatisfait : 23	trés Insatisfait : 13
Les éspaces(P)	0	Insatisfait : 36	Neutre : 30	trés Satisfait : 13
Apparence des bibliothécaires(P)	0	Satisfait : 37	Neutre : 36	trés Insatisfait : 10
Respect des délais(P)	0	Satisfait : 47	Neutre : 39	trés Insatisfait : 4
Niveau de service(P)	0	Satisfait : 48	Insatisfait : 34	trés Insatisfait : 10
Formation des usagers(P)	0	Satisfait : 47	Insatisfait : 38	trés Satisfait : 7
Efficacité(P)	0	Neutre : 46	Insatisfait : 34	trés Satisfait : 4
Services annoncés(P)	0	Neutre : 43	Satisfait : 43	trés Satisfait : 5
Mise a jour de l'information(P)	0	Satisfait : 65	Neutre : 21	trés Insatisfait : 8
Competence des bibliothecaires(P)	0	Satisfait : 54	Insatisfait : 24	trés Insatisfait : 11
Disponibilité des bibliothécaires(P)	0	Satisfait : 48	Neutre : 29	trés Satisfait : 11
Comprendre les besoins(P)	0	Satisfait : 44	Neutre : 41	trés Insatisfait : 12
Confiance(P)	0	Satisfait : 43	Neutre : 42	trés Insatisfait : 5
Securité(P)	0	Satisfait : 47	Neutre : 35	trés Insatisfait : 3
Communication(P)	0	Neutre : 54	Satisfait : 29	Insatisfait : 10
Orientation(P)	0	Satisfait : 46	Insatisfait : 26	trés Insatisfait : 7
Politesse(P)	0	Satisfait : 49	Neutre : 26	trés Insatisfait : 7
Bon accueil(P)	0	Neutre : 43	Satisfait : 30	trés Insatisfait : 13
Ecoute (P)	0	Neutre : 47	Satisfait : 33	trés Insatisfait : 9
Assistance personnalisée(P)	0	Neutre : 40	Insatisfait : 33	trés Insatisfait : 11

Valeur moyenne

	Valeur moyenne	Valeur minimum	Valeur maximum	Non réponses
Infrastructure(P)	3,01	1	5	0
Equipement(P)	2,94	1	5	0
Logiciel(P)	3,37	1	5	0
Les éspaces(P)	2,90	1	5	0
Apparence des bibliothécaires(P)	3,26	1	5	0
Respect des délais(P)	3,34	1	5	0
Niveau de service(P)	3,11	1	5	0
Formation des usagers(P)	3,01	1	5	0
Efficacité(P)	2,78	1	5	0
Services annoncés(P)	3,10	1	5	0
Mise a jour de l'information(P)	3,65	1	5	0
Competence des bibliothecaires(P)	3,29	1	5	0
Disponibilité des bibliothécaires(P)	3,17	1	5	0
Comprendre les besoins(P)	3,22	1	5	0
Confiance(P)	3,49	1	5	0
Securité(P)	3,68	1	5	0
Communication(P)	3,31	1	5	0
Orientation(P)	3,37	1	5	0
Politesse(P)	3,51	1	5	0
Bon accueil(P)	3,13	1	5	0
Ecoute (P)	3,14	1	5	0
Assistance personnalisée(P)	2,98	1	5	0
Ensemble	**3,22**	**1**	**5**	

ANNEXE 7

Fréquence des réponses des enquêtés (es) "Services attendus

Fréquence des réponses des enquêtés (es) "Services attendus

1-Tangibilité:

	Pas du tout Important	'eu Importar	Neutre	Important	Trés Important	TOTAL
Infrastructure	1,6%	1,6%	8,8%	23,2%	64,8%	**100%**
Equipement	1,6%	2,4%	3,2%	26,4%	66,4%	**100%**
Logiciel	1,6%	1,6%	4,8%	26,4%	65,6%	**100%**
les Espaces	9,6%	11,2%	20,0%	35,2%	24,0%	**100%**
Apparence des bibliothécaire	5,6%	8,8%	17,6%	39,2%	28,8%	**100%**
Ensemble	**4,0%**	**5,1%**	**10,9%**	**30,1%**	**49,9%**	**100%**

Valeur moyenne

	Valeur moyenne	Valeur minimum	Valeur maximum	Non réponses	Ecart type
Infrastructure	4,48	1	5	0	0,85
Equipement	4,54	1	5	0	0,81
Logiciel	4,53	1	5	0	0,80
les Espaces	3,53	1	5	0	1,24
Apparence des bibliothécaires	3,77	1	5	0	1,13
Ensemble	**4,17**	**1**	**5**		

2- Fiabilité :

	Pas du tout Important	'eu Importan	Neutre	Important	Trés Important	TOTAL
Respect des délais	2,4%	0,0%	7,2%	45,6%	44,8%	**100%**
Niveau de service	1,6%	5,6%	8,0%	41,6%	43,2%	**100%**
Formation des usagers	2,4%	5,6%	8,8%	28,8%	54,4%	**100%**
Efficacité	1,6%	1,6%	7,2%	40,0%	49,6%	**100%**
Services annoncés	1,6%	1,6%	10,4%	36,0%	50,4%	**100%**
Ensemble	**1,9%**	**2,9%**	**8,3%**	**38,4%**	**48,5%**	**100%**

Valeur moyenne:

	Valeur moyenne	Valeur minimum	Valeur maximum	Non réponses	Ecart type
Respect des délais	4,30	1	5	0	0,81
Niveau de service	4,19	1	5	0	0,92
Formation des usagers	4,27	1	5	0	1,00
Efficacité	4,34	1	5	0	0,81
Services annoncés	4,32	1	5	0	0,85
Ensemble	**4,29**	**1**	**5**		

3-Empressement:

	Pas du tout Important	Peu Important	Neutre	Important	Trés Important	**TOTAL**
Mise à jour de l'information	1,6%	0,0%	7,2%	44,0%	47,2%	**100%**
Compétence des bibliothécaires	0,8%	2,4%	5,6%	45,6%	45,6%	**100%**
Disponibilité des bibliothécaires	0,8%	1,6%	8,8%	54,4%	34,4%	**100%**
Compréhension des besoins	0,8%	1,6%	12,0%	56,0%	29,6%	**100%**
Ensemble	**1,0%**	**1,4%**	**8,4%**	**50,0%**	**39,2%**	**100%**

Valeur moyenne :

	Valeur moyenne	Valeur minimum	Valeur maximum	Non réponses	Ecart type
Mise à jour de l'information	4,35	1	5	0	0,75
Compétence des bibliothécaires	4,33	1	5	0	0,76
Disponibilité des bibliothécaires	4,20	1	5	0	0,73
Compréhension des besoins	4,12	1	5	0	0,74
Ensemble	**4,25**	**1**	**5**		

4-Assurance:

	Pas du tout Important	Peu Important	Neutre	Important	Trés Important	**TOTAL**
Confiance	2,4%	0,8%	16,8%	33,6%	46,4%	**100%**
Securité	3,2%	3,2%	16,0%	37,6%	40,0%	**100%**
Communication	8,8%	16,8%	36,8%	26,4%	11,2%	**100%**
Orientation	2,4%	3,2%	12,8%	54,4%	27,2%	**100%**
Ensemble	**4,2%**	**6,0%**	**20,6%**	**38,0%**	**31,2%**	**100%**

Valeur moyenne :

	Valeur moyenne	Valeur minimum	Valeur maximum	Non réponses	Ecart type
Confiance	4,21	1	5	0	0,92
Securité	4,08	1	5	0	0,99
Communication	3,14	1	5	0	1,11
Orientation	4,01	1	5	0	0,87
Ensemble	**3,86**	**1**	**5**		

5-Empathie :

	Pas du tout Important	eu Importar	Neutre	Important	Trés Important	TOTAL
Politesse	2,4%	6,4%	5,6%	46,4%	39,2%	**100%**
Bon accueil	1,6%	8,8%	19,2%	44,0%	26,4%	**100%**
Ecoute	1,6%	2,4%	20,8%	41,6%	33,6%	**100%**
Assistance personnalisée	4,0%	6,4%	31,2%	44,8%	13,6%	**100%**
Ensemble	**2,4%**	**6,0%**	**19,2%**	**44,2%**	**28,2%**	**100%**

Valeur moyenne :

	Valeur moyenne	Valeur minimum	Valeur maximum	Non réponses	Ecart type
Politesse	4,14	1	5	0	0,95
Bon accueil	3,85	1	5	0	0,97
Ecoute	4,03	1	5	0	0,89
Assistance personnalisée	3,58	1	5	0	0,94
Ensemble	**3,90**	**1**	**5**		

Tableau récapitulatif de la fréquence des modalités citées: "Services attendus"

	Non-réponses	Modalité citée en n°1	Modalité citée en n°2	Modalité la moins citée
Infrastructure	0	Trés Important : 81	Important : 29	Pas du tout Important : 2
Equipement	0	Trés Important : 83	Important : 33	Pas du tout Important : 2
Logiciel	0	Trés Important : 82	Important : 33	Pas du tout Important : 2
les Espaces	0	Important : 44	Trés Important : 30	Pas du tout Important : 12
Apparence des bibliothécaires	0	Important : 49	Trés Important : 36	Pas du tout Important : 7
Respect des délais	0	Important : 57	Trés Important : 56	Peu Important : 0
Niveau de service	0	Trés Important : 54	Important : 52	Pas du tout Important : 2
Formation des usagers	0	Trés Important : 68	Important : 36	Pas du tout Important : 3
Efficacité	0	Trés Important : 62	Important : 50	Pas du tout Important : 2
Services annoncés	0	Trés Important : 63	Important : 45	Pas du tout Important : 2
Mise à jour de l'information	0	Trés Important : 59	Important : 55	Peu Important : 0
Compétence des bibliothécaires	0	Important : 57	Trés Important : 57	Pas du tout Important : 1
Disponibilité des bibliothécaires	0	Important : 68	Trés Important : 43	Pas du tout Important : 1
Compréhension des besoins	0	Important : 70	Trés Important : 37	Pas du tout Important : 1
Confiance	0	Trés Important : 58	Important : 42	Peu Important : 1
Securité	0	Trés Important : 50	Important : 47	Pas du tout Important : 4
Communication	0	Neutre : 46	Important : 33	Pas du tout Important : 11
Orientation	0	Important : 68	Trés Important : 34	Pas du tout Important : 3
Politesse	0	Important : 58	Trés Important : 49	Pas du tout Important : 3
Bon accueil	0	Important : 55	Trés Important : 33	Pas du tout Important : 2
Ecoute	0	Important : 52	Trés Important : 42	Pas du tout Important : 2
Assistance personnalisée	0	Important : 56	Neutre : 39	Pas du tout Important : 5

Valeur moyenne

	Valeur moyenne	Valeur minimum	Valeur maximum	Non réponses
Infrastructure	4,48	1	5	0
Equipement	4,54	1	5	0
Logiciel	4,53	1	5	0
les Espaces	3,53	1	5	0
Apparence des bibliothécaires	3,77	1	5	0
Respect des délais	4,30	1	5	0
Niveau de service	4,19	1	5	0
Formation des usagers	4,27	1	5	0
Efficacité	4,34	1	5	0
Services annoncés	4,32	1	5	0
Mise à jour de l'information	4,35	1	5	0
Compétence des bibliothécaires	4,33	1	5	0
Disponibilité des bibliothécaires	4,20	1	5	0
Compréhension des besoins	4,12	1	5	0
Confiance	4,21	1	5	0
Securité	4,08	1	5	0
Communication	3,14	1	5	0
Orientation	4,01	1	5	0
Politesse	4,14	1	5	0
Bon accueil	3,85	1	5	0
Ecoute	4,03	1	5	0
Assistance personnalisée	3,58	1	5	0
Ensemble	**4,10**	**1**	**5**	

Abstract

For the sake of an offer of quality service adapted to an environment of constant and rapid development, priority was given to the revision of traditional methods of management of university libraries; object-oriented approach, we have moved towards oriented approach user.
How can we better utilize resources through greater user satisfaction? It was partly in response to this concern that this work was done.
Our approach in this study is not the ambition to create a library ideal. Rather, an intellectual approach, offering benchmarks.
The method and approach used made it possible to measure the gap between the services received and the services expected on which it should act to an optimal satisfaction of users.
This memory measurement and analysis for the case of the university library of Bejaia, taken as a case study, the gap between the perceived and service expected by the user.

Key-Words:

Approach quality, Satisfaction of users, Evaluation, University Library of Bejaia